

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет экономический  
Кафедра финансов  
Направление подготовки 38.03.01 – Экономика  
Профиль: Финансы и кредит

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Особенности дистанционного банковского обслуживания в ПАО  
«Бинбанк»

Исполнитель  
студент группы 371об1

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

Л.А. Матюшина

Руководитель  
доцент, к.э.н.

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

О.А. Цепелев

Нормоконтроль  
ассистент

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

С.Ю. Колупаева

Благовещенск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет экономический  
Кафедра финансов

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ Е. А. Самойлова  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

### ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе студента \_\_\_\_\_

1. Тема бакалаврской работы: \_\_\_\_\_

(утверждено приказом от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

2. Срок сдачи студентом законченной работы \_\_\_\_\_

3. Исходные данные к бакалаврской работе: \_\_\_\_\_

4. Содержание бакалаврской работы (проекта) (перечень подлежащих разработке вопросов): \_\_\_\_\_

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) \_\_\_\_\_

6. Консультанты по бакалаврской работе (с указанием относящихся к ним разделов) \_\_\_\_\_

7. Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

Руководитель бакалаврской работы: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись студента)

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 71 с., 12 таблиц, 11 рисунков, 53 источника.

### ПАО «БИНБАНК», ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, КЛИЕНТЫ

Одним из наиболее многообещающих и актуальных направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие такой сферы деятельности как дистанционное банковское обслуживание.

Целью бакалаврской работы является развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Бинбанк» с целью разработки предложений по его совершенствованию.

Задачами является:

- изучить теоретические основы дистанционного банковского обслуживания;
- изучить организационно-правовую и экономическую характеристику деятельности ПАО «Бинбанк»;
- рассмотреть принципы кредитования корпоративных клиентов и субъектов малого и микро-бизнеса;
- изучить организацию финансово-аналитической работы;
- рассмотреть принципы управления рисками банковской деятельности.
- изучить дистанционное обслуживание клиентов банка;
- выявить недостатки и предложить пути решения дистанционного обслуживания в ПАО «Бинбанк».

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания	7
1.1 Понятие и краткая характеристика услуг дистанционного банковского обслуживания	7
1.2 Дистанционное банковское обслуживание, как инструмент для повышения эффективности банковской деятельности	12
1.3 Оценка безопасности дистанционного банковского обслуживания в России	19
2 Экономическая характеристика ПАО Бинбанк	25
2.1 Общая характеристика деятельности ПАО «Бинбанк»	25
2.2 Анализ финансового состояния ПАО Бинбанк	26
2.3 Анализ применения нормативов в ПАО «Бинбанк»	36
3 Оценка системы дистанционного банковского обслуживания в ПАО «Бинбанк» и ее совершенствования	40
3.1 Анализ дистанционного обслуживания в ПАО Бинбанк	40
3.2 Недостатки системы дистанционного банковского обслуживания	45
3.3 Рекомендации по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания	54
Заключение	63
Библиографический список	67
Приложение А Бухгалтерский баланс за 2016 год	72
Приложение Б Бухгалтерский баланс за 2015 год	75
Приложение В Отчет о финансовых результатах за 2016 год	78
Приложение Г Отчет о финансовых результатах за 2015 год	81
Приложение Д Отчет о проверки ВКР на оригинальность	84

## ВВЕДЕНИЕ

Одним из наиболее многообещающих и актуальных направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие такой сферы деятельности как дистанционное банковское обслуживание. Это обусловлено рядом причин. Во-первых, оказание таких услуг позволяет создать совершенно новый уровень сервиса крупным корпоративным клиентам. Во-вторых, качественное дистанционное банковское обслуживание все чаще понимается как конкурентное преимущество при оказании услуг малому и среднему бизнесу, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам. В-третьих, быстрый рост розничного сектора требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия коммерческих банков и их клиентов.

Для клиента такое обслуживание означает максимизацию удобства обслуживания и минимизацию временных и финансовых затрат на всех стадиях его работы с банком во время получения информации об услугах и продуктах, заполнения необходимых анкет и бланков, получения банковских продуктов и услуг, а также его использование и контроль над ним. Для банка – рост показателей эффективности его работы, уменьшение издержек и шанс существенно увеличить клиентскую базу без потери качества обслуживания.

Целью бакалаврской работы является развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Бинбанк» с целью разработки предложений по его совершенствованию

Задачами является:

- изучить теоретические основы дистанционного банковского обслуживания;
- изучить организационно-правовую и экономическую характеристику деятельности ПАО «Бинбанк»;
- рассмотреть принципы кредитования корпоративных клиентов и субъектов малого и микро-бизнеса;
- изучить организацию финансово-аналитической работы;

- рассмотреть принципы управления рисками банковской деятельности.
- изучить дистанционное обслуживание клиентов банка;
- выявить недостатки и предложить пути решения дистанционного обслуживания в ПАО «Бинбанк».

Объектом исследования является ПАО «Бинбанк».

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## **1.1 Понятие и краткая характеристика услуг дистанционного банковского обслуживания**

В настоящее время банковский сектор РФ является одним из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики, поэтому актуальность темы обуславливает его эффективное, а также непрерывное инновационное развитие прикладных решений для коммерческих банков.

Сущность дистанционного банковского обслуживания заключается в самообслуживании клиентов. Система самообслуживания является технологическим видом взаимодействия банка с клиентами, которая позволяет последним пользоваться услугами независимо от работника банковского сервиса.

Главной целью использования средств и приемов дистанционного обслуживания в банковской деятельности является предоставление равных возможностей оперирования финансовыми инструментами, в любых регионах страны и за ее пределами. Это обеспечивает принципиально новый уровень доступности банковского бизнеса при сохранении или повышении его качества за счет создания мобильной информационной среды и сокращения удельных затрат времени на одного клиента по сравнению с традиционными системами обслуживания.<sup>1</sup>

Сегодня российский рынок банковских услуг характеризуется достаточно возросшей конкуренцией. Коммерческие банки стремятся переманить друг у друга клиентов, которые приносят наибольшую прибыль, тем самым, предлагая различные виды кредитных продуктов.

В такой ситуации необходимо перестраивать технологии обслуживания клиентов. Совершенствование банковского сектора прочно связано с внедрением банковских инноваций.

---

<sup>1</sup>Миндрова, З.М. Проблемы и перспективы развития дистанционного банкинга в России // Сети и бизнес, 2015. № 3. С. 22–24.

Основным направлением развития современной банковской сферы является внедрение и развитие систем дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) как для юридических, так и для физических лиц, основанных и применяемых во всем мире технологиях электронного банкинга (e-Banking). Благодаря современным технологиям и способам передачи финансовой информации коммерческие банки стали разрабатывать технические решения для использования различных каналов связи в банковской сфере.

Одним из таких элементов стратегии коммерческого банка можно отнести принцип партнерства банка и клиента, характеризующийся сочетанием интересов обеих сторон, возможностью банка удовлетворять финансовые потребности клиента, положительным эффектом сотрудничества и заключающийся в разработке и осуществлении процессов для удовлетворения следующих потребностей: клиенту – снижение расходов по обслуживанию и увеличение прибыли за счет использования инновационных банковских продуктов и услуг; банку – рост объема продаж банковских продуктов и услуг, а также диверсификация клиентской базы и банковских рисков. Главная цель, которой является – повышение качества и уровня банковского обслуживания, а также минимизаций временных и финансовых затрат.

Под термином ДБО полагается принимать технологии по предоставлению банковских услуг по передаваемым удаленно распоряжениям клиентов, т.е. без непосредственного визита в отделение банка, с использованием каналов телекоммуникаций (мобильная связь, Internet, банкоматы, терминалы).

В научной литературе ДБО чаще всего рассматривается, как предоставление банковских услуг на расстоянии. Так, Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая трактуют дистанционное банковское обслуживание как: «предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций».

А. М. Тавасиев определяет ДБО как предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без непосред-



ственного контакта клиента с сотрудниками банка.<sup>2</sup>

В. В. Трофимов дополняет данные определения и говорит о том, что дистанционно могут предоставляться, не только банковские услуги, но и банковские продукты.

Исходя из этого, им предлагается следующее определение: ДБО – это оказание банковских услуг (предоставление банковских продуктов) на расстоянии, без посещения клиентами офиса банка, без непосредственного контакта с сотрудниками банка – из дома (так называемый «home-banking»), офиса, автомобиля и т.д.».

В отличие от вышеперечисленных авторов А. Ванин и К. Сумманен под ДБО понимают не просто предоставление банковских услуг, а технологии, с помощью которых проведение банковских операций не требует визита клиента в банк.

В качестве каналов связи могут использоваться телефонная и мобильная связь, связь посредством сетей (локальных либо интернета), технические устройства (банкоматы и терминалы). В зависимости от выбранного канала телекоммуникации принято подразделять следующие формы ДБО:

- 1) PC-Banking – предполагает собой установку программного обеспечения на ПК клиента для связи с банком;
- 2) Internet-banking (интернет-банкинг) – представляет собой использование любого браузера для осуществления банковских операций;
- 3) Телебанкинг – использование телефона с режимом тонального набора номера для управления своими счетами;
- 4) Мобильный-банкинг – предоставляет собой обмен информацией между клиентом и банком с помощью SMS-уведомлений;
- 5) Банкоматы или терминалы самообслуживания.

---

<sup>2</sup>Герасимович, А. М. Анализ дистанционного обслуживания клиентов в банковской деятельности. М.: Атика, 2015. – С. 37

## аудитория

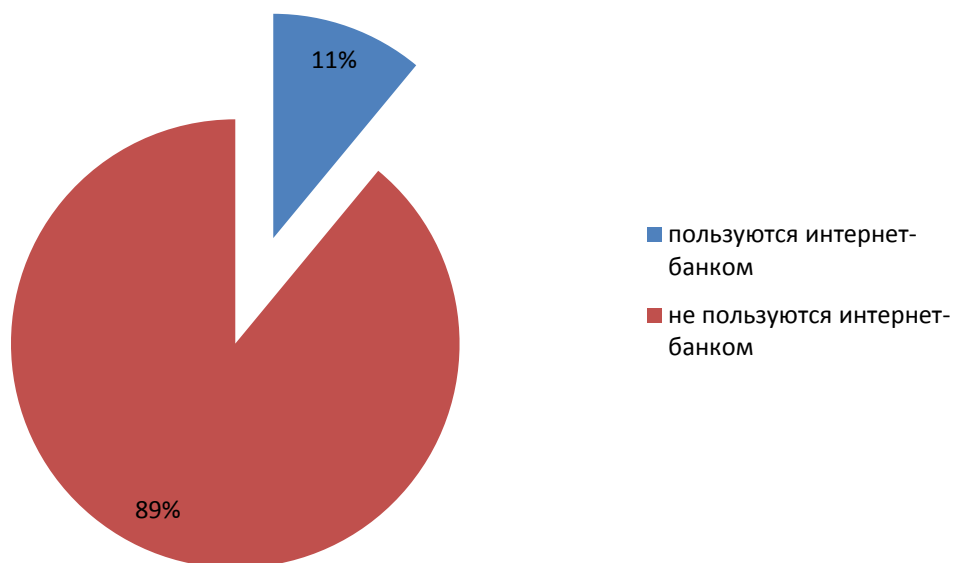


Рисунок 1 – Аудитория Интернет-банкинга на начало 2016 г.

Наиболее популярной формой ДБО является – Internet-banking.

На начало 2016 года – 97 % российских интернет-пользователей являются клиентами банков как частные лица, т.е. имеют банковские карты, счета, вклады, а также непогашенные кредиты. Почти 89 % пользуются интернет-банкингом, лишь 11 % не пользуются данной формой обслуживания и предпочитают лично посещать отделения банков (рисунок 1).

По субъектам обслуживания (клиентской базе) ДБО подразделяются на две группы:

- системы, обслуживающие корпоративный сектор, т.е. юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- системы, используемые частными (физическими) лицами.

Наибольшее количество пользователей в России на 1.01.2016 года имеет интернет-банк Сбербанк России (Сбербанк Онлайн): им пользуются более 28 млн. чел. (или 81,8 %) всех пользователей интернет-банкинга в России.

Второе место занимает – ВТБ 24 (ВТБ 24 – Онлайн) – 9,1 %, третье место

– Альфа Банк (Альфа-Клик) – 7,1 %. Мобильный банк ДБО также наряду с Internet-banking является доминирующим по количеству пользователей. Мобильными банковскими приложениями для смартфонов в России пользуются свыше 18,1 млн. чел. или 33 % интернет-аудитории. Рассмотрим топ-5 мобильных банков по количеству пользователей на 1.01.2016 года (рисунок 2).

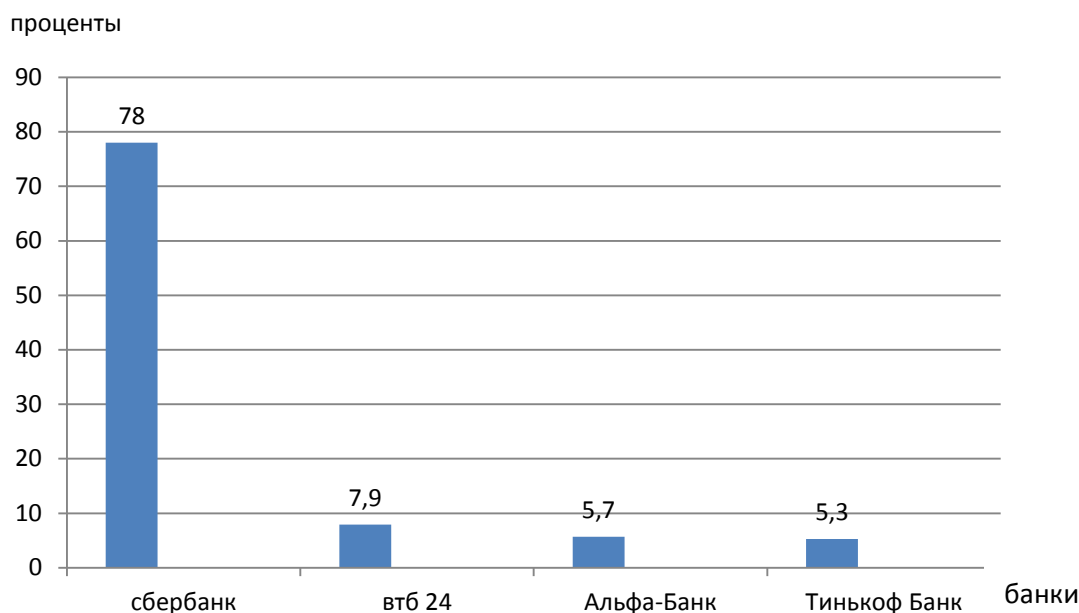


Рисунок 2 – Топ-5 мобильных банков по количеству пользователей на 1.01.2016 г.

Если рассматривать ДБО с точки зрения активности использования для оплаты услуг мобильные банковские приложения, то они заметно отстают от интернет-банков. Если на оплату ЖКХ в интернет-банке пользователи интернет-банкинга проводят 47 %, то в мобильном банке их число составляет – 24 %. Оплата штрафов ГИБДД через интернет-банкинг – 15 % и налоговые платежи – 20 %, то в мобильном банке их число составляет 11 % и 8 % соответственно. Важно подчеркнуть, что мобильные банковские приложения достаточно активно используют для перевода денежных средств другим клиентам, например, переводы другим клиентам внутри банка совершают 47 % пользователей, между своими счетами и картами – 33 %, а также по погашению кредита их доля составляет – 25 %.

## **1.2 Дистанционное банковское обслуживание, как инструмент для повышения эффективности банковской деятельности**

Сегодня рынок банковских продуктов и услуг достаточно насыщенный и разнообразный. Финансово-кредитные институты предлагают клиентам широкий спектр банковских продуктов и услуг. Однако на повестке дня банка всегда остро стоит вопрос о налаживании удобных и эффективных каналов дистрибуции (предоставления) своих услуг потребителям.

Кроме того, в современном динамичном деловом мире, где время ценится очень высоко, достаточно часто складываются ситуации, когда у клиентов банков возникает срочная необходимость получить доступ к своим банковским счетам независимо от времени суток и места пребывания.<sup>3</sup>

Именно потребность клиентов банков в круглосуточном обслуживании без физического посещения банков, умноженная на возможности современных средств ИКТ, так же, как и требования конкурентного снижения себестоимости услуг, увлечения рынков, создание положительного имиджа, подтолкнули банки на внедрение новых прогрессивных технологий предоставления банковских продуктов и услуг.

В условиях жесткой конкуренции банки просто вынуждены не только расширять перечень своих финансовых и информационных продуктов и услуг, но и активно осваивать новые перспективные сервисы, позволяющие быстро и качественно их предоставлять, сделать максимально простыми и доступными для клиентов. К тому же, если банк заинтересован в привлечении большего количества клиентов и получении максимальной прибыли, он должен предоставить обслуживание в любое время и в любом месте. Именно стратегии всестороннего присутствия и доступности отвечает дистанционному банковскому обслуживанию.

По определению И. Я. Карчева, дистанционное банковское обслуживание – это проведение операций по счетам клиента на основании его дистанционных

---

<sup>3</sup>Карчева И. Я. Подходы к оценке эффективности систем дистанционного банковского обслуживания // Экономический анализ. М.: Издательско-полиграфический центр "Экономическая мысль", 2014. № 1. С. 259-267.

распоряжений, а дистанционное распоряжение – это распоряжение банку выполнить определенную операцию, переданное клиентом согласованному каналу доступа с определенной процедурой передачи распоряжений.

Таким образом, неотъемлемой содержательной стороной дистанционного банковского обслуживания становится самообслуживание клиентов.

Технология самообслуживания является технологическим видом взаимодействия банка с клиентами, которая позволяет обслуживаться независимо от работника банковского сервиса.

В теории и практике банковского дела понятие дистанционного (удаленного) банковского обслуживания иногда понимается, как только обслуживание клиентов банков в сети Интернет, но, все же, чаще - отождествляется с каналами доставки, которые не требуют вмешательства банковского работника, то есть между операционной системой и клиентов посредников.

Главной целью использования средств и приемов дистанционного обслуживания в банковской деятельности является предоставление равных возможностей оперирования финансовыми инструментами в любых регионах страны и за ее пределами. Это обеспечивает принципиально новый уровень доступности банковского бизнеса при сохранении или повышении его качества за счет создание мобильной информационной среды и сокращение удельных затрат на одного клиента по сравнению с традиционными системами обслуживания.

Дистанционная форма обслуживания клиентов не зависит от расстояния и времени, поскольку электронные каналы работают круглосуточно и в любой точке земного шара, там, где есть система телекоммуникации. Для клиента исчезают понятия «операционный день», «технический перерыв», а главное - меняется характер его взаимодействия с банком. Клиент получает возможность свободного выбора каналов доставки для себя в зависимости от своего образа жизни, размера доходов, места пребывания, срочности операции.<sup>4</sup>

Соответственно меняется экономическое поведение клиента: он может

---

<sup>4</sup> Дьяченко, А.В. Дистанционно-банковское обслуживание должно быть оперативным, эффективным и безопасным. // Национальный Банковский Журнал. 2015. № 4. С.7.

переходить от самообслуживания к пользованию услугами консультанта в зависимости от своего уровня образования, доверия и лояльности к банку.

Для эффективного ведения диалога с клиентами современные банки начали развивать сервисы дистанционного обслуживания, такие как «клиент-банк», интернет-банкинг, видеобанкинг, телефонный банкинг (телебанкинг), мобильный банкинг, SMS-банкинг, сети банкоматов (АТМ) и др.

С помощью таких видов дистанционного обслуживания клиент имеет возможность осуществлять те же стандартные операции, и в «физическом» офисе банка (за исключением операций с наличными), а именно:

1) осуществлять все виды коммунальных платежей (за электроэнергию, газ, тепло и водоснабжения, квартплату, телефон и др.);

2) оплачивать счета за связь (сотовый и пейджинговая связь, Интернет) и другие услуги (спутниковое телевидение, обучение и т.п.);

3) осуществлять денежные переводы в национальной и иностранной валютах на любой счет в любом банке;

4) переводить денежные средства в оплату за товары, в том числе купленные через Интернет-магазины;

5) покупать и продавать валюту;

6) пополнять и / или снимать денежные средства со счета с помощью платежной карты;

7) открывать разные виды счетов и переводить на них денежные средства;

8) получать информацию о совершенных платежах в режиме реального времени;

9) получать другие виды услуг: брокерское обслуживание (Покупка / продажа ценных бумаг, создание инвестиционного портфеля), подписку на журналы, газеты и др. <sup>5</sup>

К существенным характеристикам дистанционного банковского обслуживания следует отнести следующие параметры:

– возможность построения гибкого графика работы, как банком, так и

---

<sup>5</sup> Жукова, С.Е. Банки и банковские операции. М., ЮНИТИ, 2015. – С.56.

клиентами, которые, в основном, самостоятельно выбирают время, место и интенсивность обращения в банк;

- гибкость в доведении конкретной услуги к клиенту;
- отсутствие регламентации форм традиционного банковского обслуживания;
- возможность использования в процессе оказания услуг новых комбинаций и комплексов финансовых инструментов;
- осуществление регулярного контроля за качеством предоставления услуг и т.д.

Кроме того, осуществление дистанционного банковского обслуживания минимизирует:

- 1) использование человеческого труда;
- 2) способствует сокращению организационных расходов;
- 3) уменьшает некоторые виды банковских рисков, таких как потеря платежных документов, их фальсификация, неправильная адресация, снижает вероятность ошибок в реквизитах платежа;
- 4) ускоряет обмен информацией между банками и клиентами;
- 5) обработка платежей осуществляется преимущественно в реальном времени, возрастает скорость прохождения платежей и т.п.

Способ дистанционного предоставления услуг клиентам в сфере банковского обслуживания превратился вполне в самостоятельную форму ведения бизнеса. Технология дистанционного банковского обслуживания «домашней банкинг» (homebanking), или «удаленный банкинг» (remotebanking), дает возможность клиенту получать банковские услуги, не посещая офис банка, и существует уже более двадцати лет.

Как видно из самого названия, «удаленный банкинг» - это в общем случае предоставление банковских услуг не в банковском офисе при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а в офисе клиента, в его доме и везде, где это допускается системой и удобно клиенту.

Также первые эксперименты по внедрению «Домашних банков» как су-

губо информационной службы были проведенные в Германии и США, но наибольшее распространение они приобрели во Франции. В Великобритании существует несколько сетей «Домашних банков», которые используют одновременно телефонную связь и видеосвязь.

Система «homebanking» сегодня - это удобная, оперативная, мобильная и технологически надежная форма дистанционного банковского обслуживания, которая предоставляет клиенту почти все спектр банковских услуг на дому. Такие системы успешно функционируют, как в зарубежных банках, так и в банках России. В нашей стране система «homebanking» известна под названием «клиент-банк». <sup>6</sup>

Внедрение системы «клиент-банк», или компьютерного банкинга (PC-banking) в России, стало одной из первых удачных попыток российских банков по улучшению обслуживания клиентов и усовершенствованию собственной работы с помощью автоматизированных систем. <sup>7</sup>

Принимая во внимание сложные экономические условия того времени, а главное, практически отсутствие развитого рынка компьютерной техники, система «клиент-банк» стала своеобразным «прорывом» в банковском деле. Кстати, отсутствие нормативно-правовой базы для использования электронной цифровой подписи стало тогда препятствием на пути широкого распространения этой услуги в нашей стране.

Система «клиент-банк» представляет собой программно-технический комплекс, реализующий доступ клиента к автоматизированной системе банка с помощью персонального компьютера, осуществляемый с помощью прямого соединения с банковской сетью с использованием модема. Наличие такой системы дает возможность клиенту, не выходя из офиса, отправить в банк платежное поручение, оперативно получить информацию о прохождении платежа, состоянии текущего счета, а также документов, проведенных по счету в любой момент времени.

---

<sup>6</sup>Савелко, Т. Теоретические аспекты рынка банковских услуг России // Экономика. 2014. № 8. С. 27-32

<sup>7</sup>Вахнюк, С. В. Перспективы дистанционного обслуживания клиентов в режиме реального времени для банков России // Проблемы и перспективы развития банковской системы России, 2013. №4. С. 184-188.



Итак, основной функцией системы «клиент-банк» является предоставление возможности клиенту - юридическому лицу, например, предприятию, осуществлять платежи со своего текущего счета в банк из собственного офиса, не посещая банковского учреждения.

Кроме того, система «клиент-банк» позволяет пользователям управлять своими счетами в банке и получать текущую информацию о движении средств, а именно:

- проводить платежи со своего счета в банке, не посещая банк, с рабочего места в офисе, оборудованного персональным компьютером с установленным необходимым программным обеспечением.

- отслеживать имеющиеся денежные средства на текущем счете и контролировать их движение;

- получать выписки с текущего счета, а также данные ежедневных официальных курсов ЦБ РФ;

- вести справочник своих контрагентов по платежам и справочник назначения платежа, что позволяет быстрее формировать платежные документы, отпадает необходимость заносить информацию к каждому документу - готовый шаблон переносится в платежного документа со справочников;

- делать архивные копии обработанных документов и просматривать документы из архива;

- обмениваться с банком нерегламентированными сообщениями и загружать файлы, переданные банком, а также передавать собственные файлы;

- получать от обслуживающего банка сообщение о новые банковские услуги, текущие процентные ставки по кредитам и депозитам, а также другую информацию.

Клиент также может обратиться в банк в любой момент времени, обеспечивает динамичность обмена информацией между клиентом и банком.

В общем можно выделить такие преимущества системы «клиент банк»:

- 1) удобство;
- 2) оперативность;

- 3) мобильность;
- 4) безопасность.<sup>8</sup>

Основным недостатком является то, что перевод средств с использованием данной системы требует постоянного присутствия руководящих лиц - директора и главного бухгалтера, которые наделены правом первой и второй подписи.

Иначе руководители предприятия должны открыть электронную подпись другим лицам, которая увеличивает опасность несанкционированного использования средств на текущем счете.

Кроме этого, могут возникнуть ошибки при переносе информации из системы «клиент-банк» к автоматизированной банковской системе банка (АБС), если эти системы создавались разными разработчиками. Поэтому уместным было бы определить, насколько совместимым является программный комплекс «Клиент-банк» и АБС, используемой в банке.

Также высокая цена разработки и внедрения системы «Клиент-банк» делает ее неэффективной для небольших банков, а необходимость загрузки и оплаты специального программного обеспечения ограничивает круг потенциальных клиентов.

Кроме вышеупомянутых возможностей система дистанционного банковского обслуживания позволяет минимизировать организационные расходы коммерческих банков, затраты времени и человеческого труда, а также в определенной степени помогает избежать некоторых банковских рисков.

Новая стратегия борьбы за клиентов заключается в том, что финансовая инфраструктура этого тысячелетия сочетает в себе стремление предоставить максимальный объем персонально ориентированных на конкретного клиента услуг и сохранить клиентов, чтобы было ощущение постоянной готовности финансовой компании оказать поддержку бизнеса своим клиентам.

Итак, можно смело утверждать, что система дистанционного банковского обслуживания, является весьма актуальной в современной жизни, а ее внедре-

---

<sup>8</sup>Савелко, Т. Теоретические аспекты рынка банковских услуг России // Экономика. 2014. № 8. С. 27-32.

ние в деятельность коммерческого банка предоставляет значительные преимущества, как клиентам, так и самим банковским учреждениям. С помощью такого инновационного продукта, как система дистанционного банковского обслуживания, в значительной степени повышается конкурентоспособность банка.

### **1.3 Оценка безопасности дистанционного банковского обслуживания в России**

Бурное развитие информационно-коммуникационных технологий привело к созданию информационной экономики. Целые экономические сектора с внедрением информационных технологий изменились до неузнаваемости. Особенно быстрое внедрение ИТ-решений происходит в финансовой сфере, которая занимает второе место после ИТ-компаний по внедрению информационно-коммуникационных технологий.

Возникновение и развитие Интернета привело к созданию в финансовых институтах целого комплекса каналов дистанционного банковского обслуживания, позволяющего получить доступ к банковским сервисам из любой точки в любое время. В последнее время в российских финансовых институтах внедряются технологии интернет-банкинга и мобильного банкинга. В 2016 году доля российских банков, предлагающих услуги интернет-банкинга составила около 80 %, а услуг мобильного банкинга достигла 60 %. В 2016 году услугами интернет-банкинга в Российской Федерации пользовались по разным оценкам свыше 43,5 млн. чел. (рисунок 3), а услугами мобильного банкинга около 19 млн. чел. (рисунок 4).<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Степаненко, В. Дистанционные банковские услуги на российском рынке // Сети и бизнес. 2015. № 4. С. 98–104.

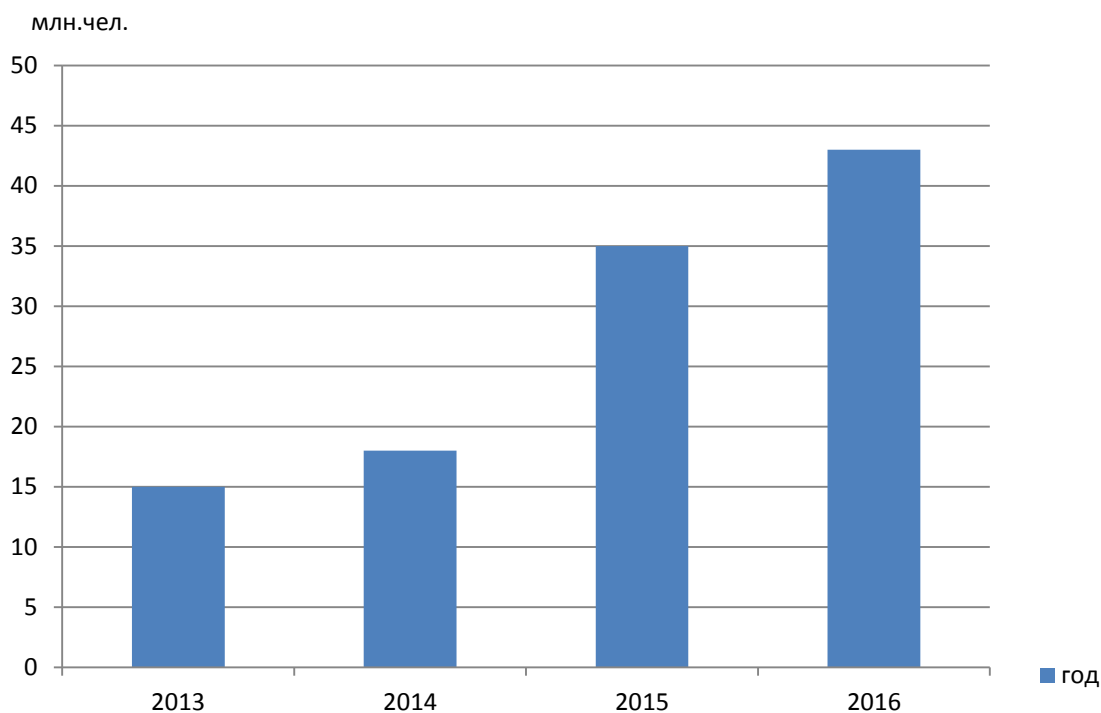


Рисунок 3 – Количество пользователей интернет-банкинга в России

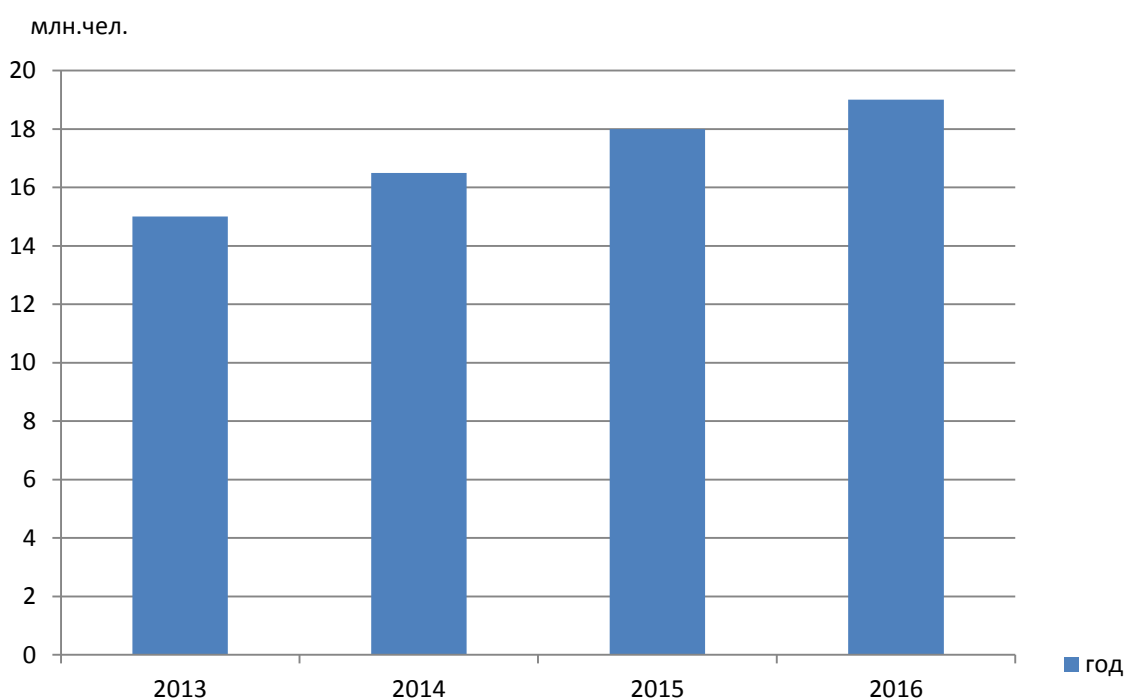


Рисунок 4 – Количество пользователей мобильного банкинга в России

Развитие каналов дистанционного банковского доступа обеспечивает возможность совершать целый ряд банковских операций, не посещая офисов

самого банка, но наряду с преимуществами возникает и целый ряд проблем, в первую очередь, связанных с обеспечением безопасности совершаемых операций через интернет-банкинг и мобильный банкинг. В 2016 году через каналы дистанционного банковского обслуживания для физических лиц было совершено около 137 тыс. несанкционированных операций (рисунок 5), а объем похищенных средств превысил 1,67 млрд. руб. (рисунок 6), при этом следует отметить, что удастся предотвратить хищения не более 2–3 % денежных средств.

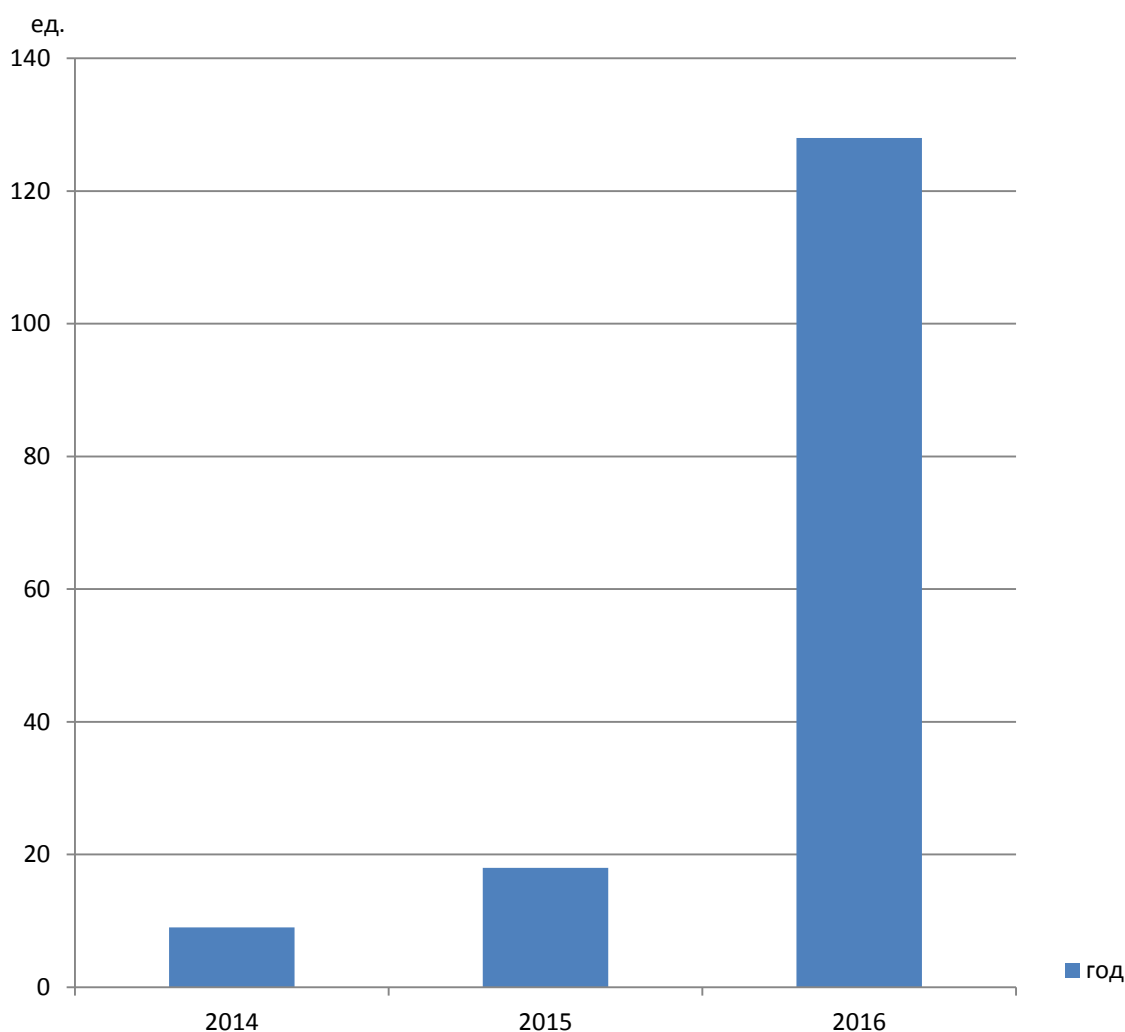


Рисунок 5 – Количество несанкционированных операций через каналы дистанционного банковского обслуживания для физических лиц

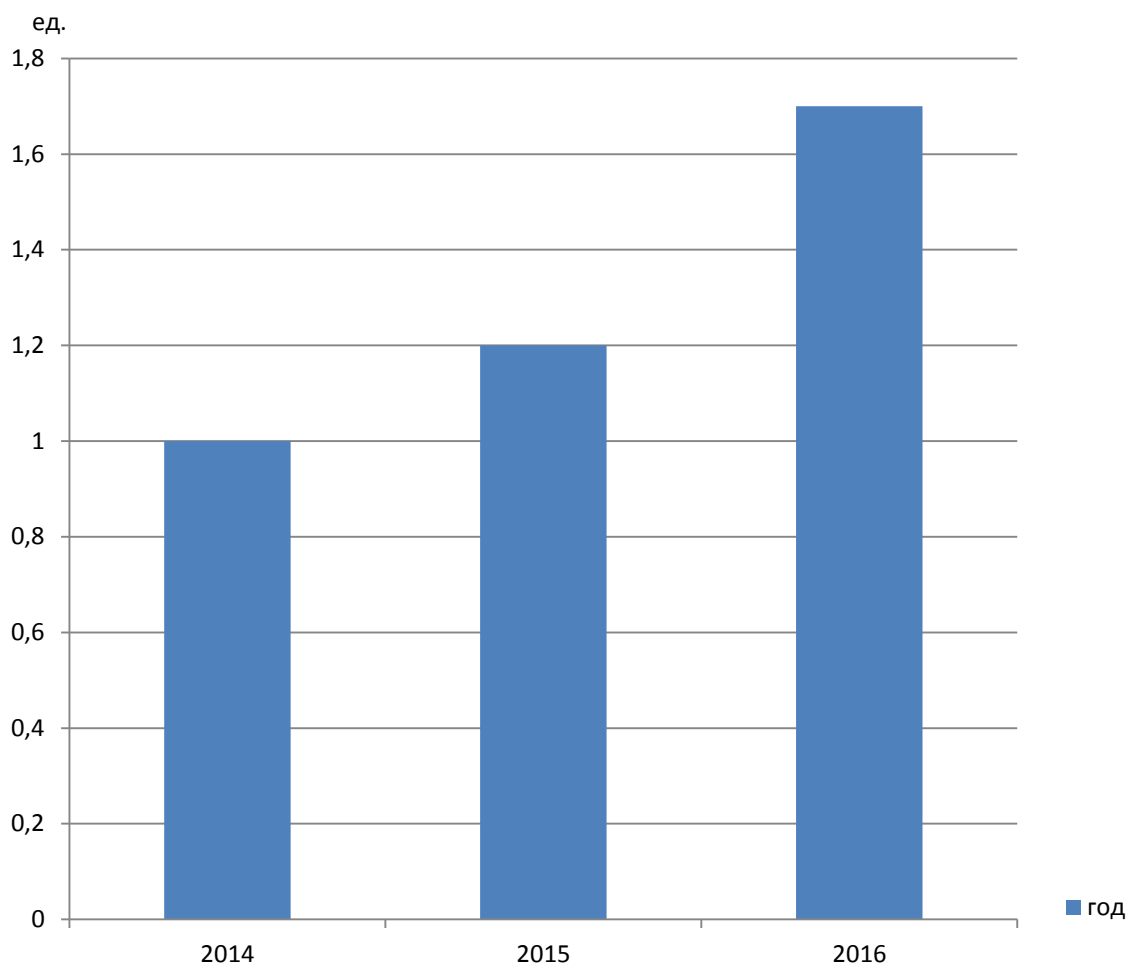


Рисунок 6 – Объемы хищений денежных средств через каналы дистанционного банковского обслуживания для физических лиц

Ситуация с защитой денежных средств корпоративных клиентов российских банков выглядит намного лучше по сравнению с безопасностью физических лиц.

В 2016 году было зафиксировано всего 365 попыток несанкционированного списания денежных средств российских компаний через каналы дистанционного банковского обслуживания, а в 2015 году было совершено 840 несанкционированных операций по списанию денежных средств.

Следует также отметить, что объем похищенных денежных средств в результате несанкционированного доступа через дистанционные банковские сервисы существенно ниже, чем у физических лиц. В 2016 году объем денежных средств, которые пытались вывести со счетов российских компаний составил

около 1,1 млрд. руб., при этом Центральному банку удалось вернуть около 330 млн. руб., что составляет около 30 % от похищенной суммы. В 2016 году были отмечены случаи, когда были осуществлены попытки похитить деньги финансовых институтов, находящиеся на корреспондентских счетах Центрального банка. Из 2,87 млрд. руб. удалось уберечь от злоумышленников более половины: операции с 1,1 млрд. руб. банки заблокировали самостоятельно, еще 570 млн. руб. Центральный банк спас, приостановив переводы с корреспондентских счетов.<sup>10</sup>

В заключении можно сделать следующие выводы.

1. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в финансовую сферу привело к созданию целого комплекса каналов дистанционного банковского обслуживания, обеспечивающего доступ к банковским сервисам из любой точки в любое время.

2. На сегодняшний день наиболее перспективными сервисами дистанционного банковского обслуживания физических лиц является интернет-банкинг, ежегодный прирост пользователей которого составляет в среднем около 42 % в год, а также мобильный банкинг, у которого среднегодовой прирост пользователей составляет около 7 % в год.

3. Наряду с преимуществами, которые обеспечивает дистанционное банковское обслуживание, возникают и проблемы, в частности, связанные с обеспечением безопасности дистанционного обслуживания: для сервисов обслуживающих физических лиц объем хищений денежных средств в 2016 году составил 1,67 млрд. руб., по сравнению с 2015 годом прирост похищенных средств увеличился на 40 %, при этом доля возвращенных средств составила около 2–3 %, дистанционные сервисы, обслуживающие корпоративных клиентов защищены лучше, объем похищенных средств в 2016 году составил около 780 млн. руб., что составляет около 47 % от объема похищенных средств у физических лиц, при этом доля возвращенных денег у корпоративных клиентов составила около 30 %.

---

<sup>10</sup> Лаврушин, С.В. Банки и банковские операции. - М.: КНОРУС, 2014. С. 4.

4. В будущем российским банкам необходимо усилить систему безопасности дистанционных сервисов для физических лиц, чтобы снизить объем хищений денежных средств, среднегодовой прирост которых составляет около 30 %.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Лаврушин, С.В. Банки и банковские операции. - М.: КНОРУС, 2014. С. 4.



## 2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА ПАО «БИНБАНК»

### 2.1 Общая характеристика деятельности ПАО «Бинбанк»

БИНБАНК входит в число 30 крупнейших банков страны по данным Банка России, занимая по информации агентства «РБК. Рейтинг» на 1 января 2016 года 20-е место по объему привлеченных депозитов физических лиц, 27-ю позицию по объему выданных кредитов юр. лицам, 33-е место по общему объему депозитного портфеля, а также 36-е место по размеру чистых активов.

Президент, Председатель Правления Банка - Шишханов Михаил Османович.

Структура акционеров на 01.10.16 г.: ООО «Трейд Вест» - 89,4 %, Миссола

ИнвестментсЛтд. – 5,7 %, NVK MC Investment Limited. – 2,5 %, другие - 2,4 %. В соответствии с учредительными документами, Уставный Капитал банка на 01.12.2016 г. был равен 3,415 млрд. руб. и разделен на 17,075 млн. руб. обыкновенных именных акций номинальной стоимостью 200 руб. каждая.

Миссия ПАО «Бинбанк» достаточно четко перекликается с ролью дистанционного банковского обслуживания в жизни клиента: «Мы верим, что свобода — ключевая ценность современного человека. Объединяя неравнодушных людей, их опыт и энергию, мы помогаем вам быть свободнее в поступках и мечтах».

Дистанционное банковское обслуживание один из самых эффективных современных способов повысить мобильность клиента и дать ему свободу от необходимости решать финансовые вопросы, с которыми он сталкивается, постоянно обращаясь в отделение банка. «Бинбанк», основанный в 1990 году, является универсальным банком, осуществляющим все основные виды банковских операций.

По итогам 2015 года ПАО «Бинбанк» подтверждает лидирующие позиции в банковском секторе России. ПАО «Бинбанк» победил сразу в трех номинациях Третьей Ежегодной премии инноваций и достижений финансовой от-

расли «Банковская сфера», организованной журналом «Банковское обозрение». Второй год подряд банк удостоился номинации «Самый инновационный банк» как финансовое учреждение, применяющее в своей работе наиболее современные и передовые технологии. 24 мая 2000 года у «Бинбанк» появляется первая функция дистанционного банковского обслуживания – заказ банковских карт через интернет.

В мае 2003 банк объявил о запуске услуги – Интернет-Банк по пластиковым картам. В октябре 2004 года ПАО «Бинбанк» запустил первый сервис SMS-сообщений о проведенных операциях по пластиковой карте. В сентябре 2005 года ПАО «Бинбанк» представил инновационную услугу оплаты сотовой связи со своих карт.

В ноябре 2014 клиенты «Бинбанк» получили новый дистанционный канал банковского обслуживания, с персональным финансовым помощником, позволяющий совершать банковские операции. За прошедшие 16 лет (с 2000 года) ПАО «Бинбанк» внедрил множество инструментов дистанционного банковского обслуживания, которые существенно улучшили мобильность клиентов и качество оказываемых услуг со стороны Банка.

В России в 2014 году уже 40 % платежей физических лиц совершается через системы интернет-банкинга. Доля объема банковских платежей физических лиц, совершенных через Интернет за 2014 год, выросла до 22 % (+ 7 п.п. по сравнению с данными за 2013 год) и составила 1,7 трлн. руб. в абсолютном выражении. Практически каждый второй платеж в 2014 году совершался через интернет-банкинг: количественная доля платежей физлиц, совершенных через Интернет, достигла 40 %, показав прирост в 13 % по сравнению с данными 2013 года. Постоянное развитие и усовершенствование систем дистанционного банковского обслуживания позволило «Бинбанку» занять почетное 10 место в рейтинге агентства MarkswebbRank&Report

## **2.2 Анализ финансового состояния ПАО «Бинбанк»**

Рассмотрим подробно финансовую отчетность банка за последние 3 года в таблице 1.

Таблица 1 – Динамика пассива баланса Банка ПАО «БИНБАНК» за 2014 - 2016 гг.

Наименование статьи	2014 год	2015 год	2016 год	Отклонение 2015/2014	Темп роста 2015/2014	Отклонение 2016/2015	Темп роста 2016/2015
	млн. руб.	млн. руб.	млн. руб.	млн. руб.	%	млн. руб.	%
<b>Пассивы</b>							
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка РФ	13 827	0	43 296	0	0,00	43 296	-
Средства кредитных организаций	79 974	8 229	95 405	0,10	10,29	87 176	1159,38
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	296 657	237 095	743 393	0,80	79,92	506 298	313,54
Вклады физических лиц	171 107	172 764	548 357	1,01	100,97	375 593	317,40
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	23	1 141	126	49,61	4960,87	-1 015	11,04
Выпущенные долговые обязательства	20 701	1 459	114 226	0,07	7,05	112 767	7829,06
Обязательство по текущему налогу на прибыль	0	0	0	0	-	0	-
Отложенное налоговое обязательство	0	0	938	0	-	938	-
Прочие обязательства	6 272	3 481	22 897	-2791	55,5	19416	657,77
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон	670	537	3 800	-133	80,1	3263	707,64
<b>Всего обязательств</b>	<b>384126</b>	<b>251 942</b>	<b>1020030</b>	<b>-132184</b>	<b>65,6</b>	<b>768088</b>	<b>404,87</b>

В структуре пассивов 317,4 % не кредитных организаций (548357 млн. руб. в 2016 году) 2015г.: 100,97 % (172764 млн. руб.) приходится на средства физических лиц.

Динамика пассивов показала, что средства клиентов, не являющихся кредитными организациями в 2015 году уменьшились на 20,08 %, а в 2016 году, наоборот, произошло их значительное увеличение на 213,54 %. Вклады физиче-

ских лиц в 2016 году также увеличились на 217,4 %. Повышение объема вкладов населения – ожидаемый результат политики Банка по снижению процентных ставок по вкладам для приведения их среднему значению в отрасли, а также по причине охлаждения рынка потребительского кредитования и необходимости фондирования данных операций и присоединении МДМ банка.

Также можем наблюдать увеличение средств кредитных организаций в 2016 году на 87187 млн. руб. В балансе отсутствуют обязательства по текущему налогу на прибыль. Прочие обязательства выросли в 2016 году на 557 %, в то время, как в 2015 году они снизились на 44,5 %. Одной из причин этому стало ухудшение экономической конъюнктуры страны и экономический кризис, начавшийся в конце 2014 года.

В 2016 году приток депозитного портфеля Банка составил 114226 млн. руб., что на 112767 млн. руб. выше прошлого года.

Средства, привлеченные в результате выпуска долговых обязательств, составили в 2016 году 707 %, (2015г.: снизился на 133 млн. руб.).

На рисунке 7 представлена структура обязательств ПАО «БИНБАНК».

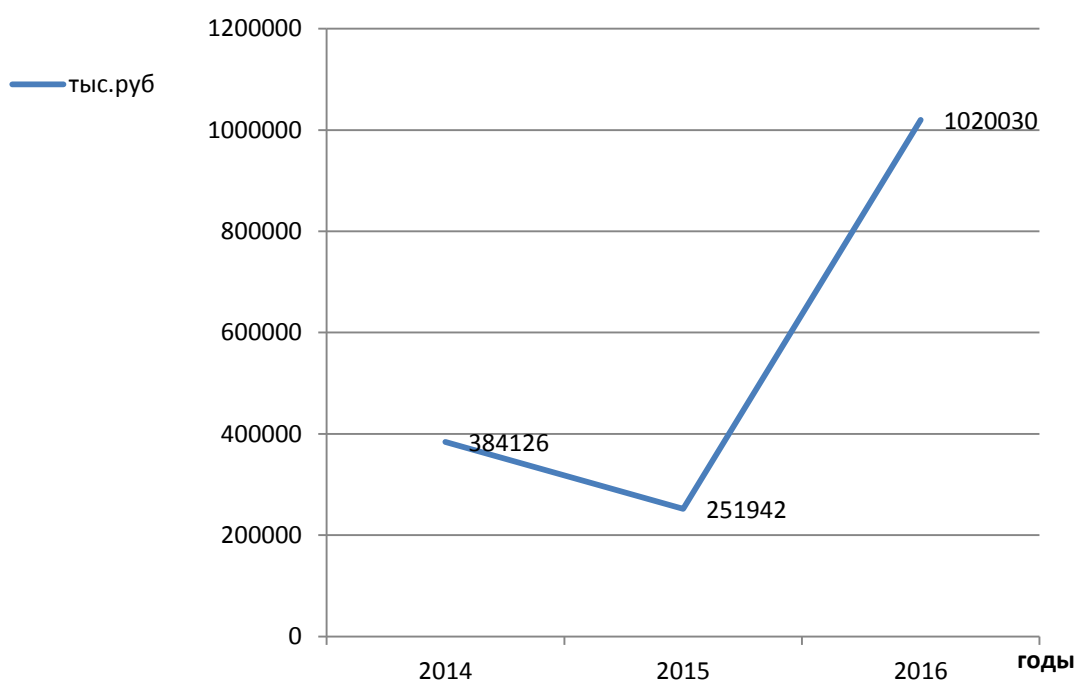


Рисунок 7 – Структура обязательств банка за 2014-2016 гг.

В структуре пассивов наблюдается увеличение обязательств в 2016 году по сравнению с 2015 годом на 304 % или 768088 млн. руб., в 2015 году же по сравнению с 2014 произошло уменьшение обязательств на 66,6 % или 132184 млн. руб.

Проведем анализ динамики активов банка в таблице 2.

Таблица 2 – Динамика активов баланса Банка ПАО «Бинбанк» за 2014 - 2016 гг.

Наименование статьи	2014 год	2015 год	2016 год	Отклонение 2015/2014	Темп роста 2015/2014	Отклонение 2016/2015	Темп роста 2016/2015
1	2	3	4	5	6	7	8
	млн. руб.	млн. руб.	млн. руб.	млн. руб.	%	млн. руб.	%
<b>Активы</b>							
Денежные средства	98615	16996	20191	-81619	17,23	3195	118,80
Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	12549	10402	29086	-2147	82,89	18684	279,62
Обязательные резервы	2194	1515	6203	-679	69,05	4688	409,44
Средства в кредитных организациях	48005	6012	5182	-41993	12,52	-830	86,19
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5105	3131	2323	-1974	61,33	-808	74,19
Чистая ссудная задолженность	260907	157866	807029	-103041	60,51	649163	511,21
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	58764	49012	153860	-9752	83,40	104848	313,92
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	0,447	31953	35144	31953	7148322	3191	109,99
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	0	17593	21692	17593	-	4099	123,30
Требование по текущему налогу на прибыль	0	84	34	84	-	-50	40,48
Отложенный налоговый актив	341	3403	9243	3062	997,95	5840	271,61

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	6038	9182	16644	3144	152,07	7462	181,27
Прочие активы	5017	6354	18895	1337	126,65	12541	297,37
Всего активов	406591	281178	1088021	-125413	69,15	806843	386,95

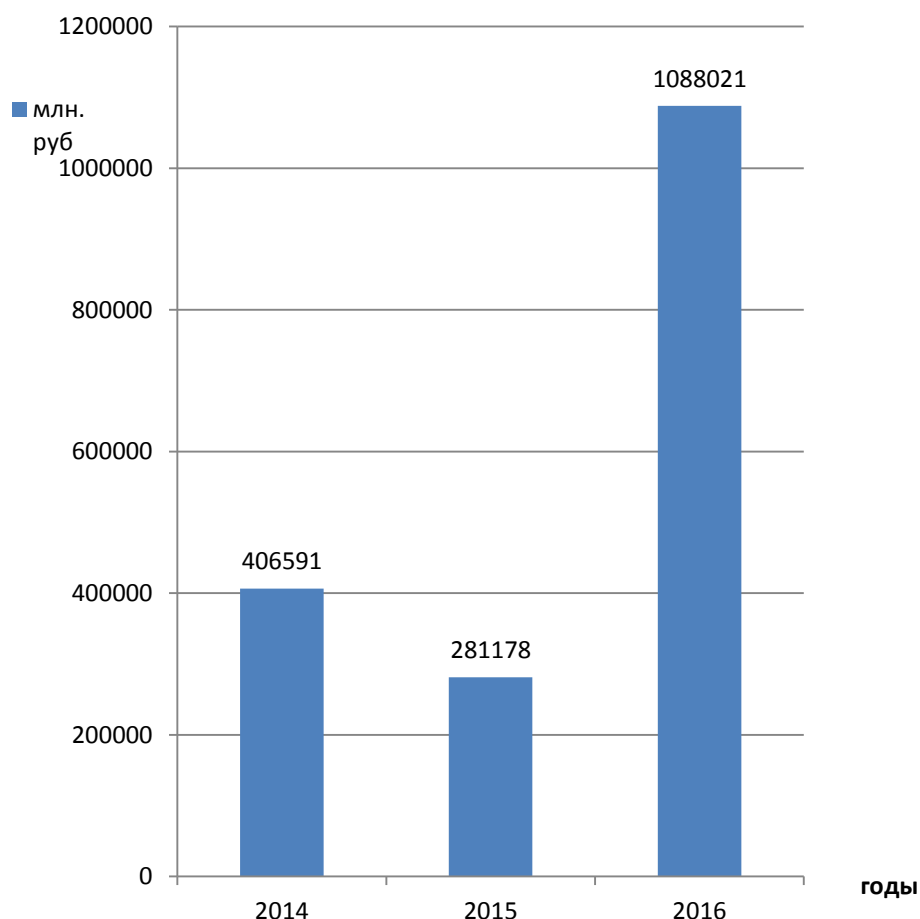


Рисунок 8 – Динамика активов ПАО «Бинбанк» за 2014-2016 гг.

Активы Банка на 01.01.2017 года составили 1088021 млн. руб. по сравнению с 2015 годом (218178 млн. руб.), они выросли на 287 %, но в 2015 году по сравнению с 2014 годом активы уменьшились на 31 %. Основной прирост активов в 2015 году произошел за счёт роста чистой судной задолженности – на 649163млн. руб.

Таблица 3 – Структура активов баланса Банка ПАО «Бинбанк» за 2014-2016 гг.

Наименование статьи	2014 год	2015 год	2016 год	Удельный вес		
				2014	2015	2016
	млн. руб.	млн. руб.	млн. руб.	%	%	%
Денежные средства	98615	16996	20191	24,25	6,04	1,86
Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	12549	10402	29086	3,09	3,70	2,67
Обязательные резервы	2194	1515	6203	0,54	0,54	0,57
Средства в кредитных организациях	48005	6012	5182	11,81	2,14	0,48
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5105	3131	2323	1,26	1,11	0,21
Чистая ссудная задолженность	260907	157866	807029	64,17	56,14	74,17
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	58764	49012	153860	14,45	17,43	14,14
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	0,447	31953	35144	0,00	11,36	3,23
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	0	17593	21692	0,00	6,26	1,99
Требование по текущему налогу на прибыль	0	84	34	0,00	0,03	0,00
Отложенный налоговый актив	341	3403	9243	0,08	1,21	0,85
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	6038	9182	16644	1,49	3,27	1,53
Прочие активы	5017	6354	18895	1,23	2,26	1,74
Всего активов	406591	281178	1088021	100,00	100,00	100,00

Из таблицы 3 следует, что в структуре активов доминирующими статьями на протяжении всего анализируемого периода являются чистая ссудная задолженность и денежные средства. Остальные показатели имеют незначительный удельный вес, но все же формируют суммарные активы.

Данные таблицы 3 представим на рисунке 9.

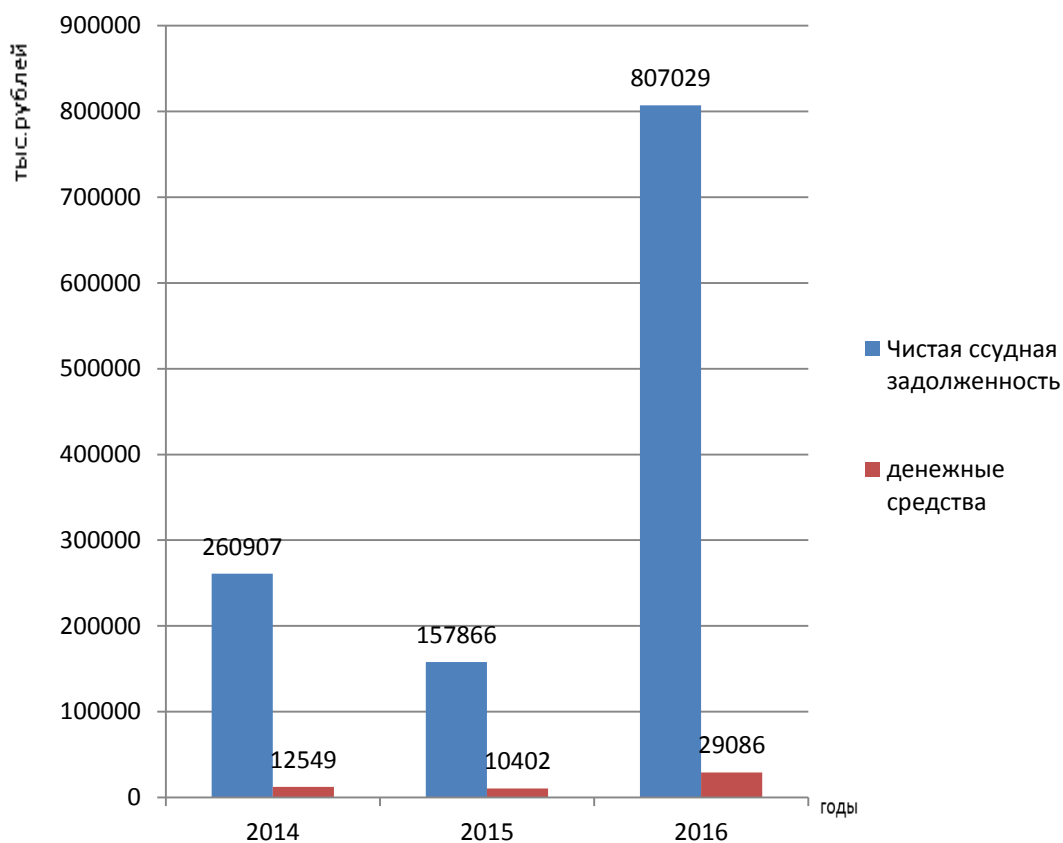


Рисунок 9 – Структура активов баланса Банка ПАО «Бинбанк» за 2014-2016 гг.

На основании рисунка 9 мы наблюдаем, увеличение чистой ссудой задолженности в 2015 году и спад в 2016 году. Чистые вложения в ценные бумаги резко выросли в 2016 году, то есть банк стал больше инвестировать свои средства в данный вид ценных бумаг.

Далее проведем анализ финансово-экономической деятельности ПАО «Бинбанк» данные приведем в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели финансово-экономической деятельности ПАО «Бинбанк» за 2014-2016

Наименование показателя	2014	2015	2016	Абсолютное отклонение 2016 г. к 2015 г.
1	2	3	4	5
Уставный капитал, тыс. руб.	12 229	3 924	16 954	13030
Собственные средства (капитал), тыс. руб.	33 783	63991	65954	1963



## Продолжение таблицы 4

1	2	3	4	5
Чистая прибыль (непокрытый убыток), тыс. руб.	0	746	3648	2902
Рентабельность активов, %	0	0,26	0,33	0,07
Рентабельность капитала, %	0	1,16	5,5	4,34

Таким образом, из данных таблицы видим, что деятельность предприятия за анализируемый период носит положительный характер, так как увеличиваются все основные показатели деятельности банка.

Основными факторами полученного Банком положительного финансового результата по итогам 2016 года стали повышение процентной маржи и значительные отчисления в резервы на возможные потери в связи с улучшением качества кредитного портфеля и переходом на более консервативную политику в оценке рисков. Причинами этого явились: присоединение к банку МДМ банка, поэтму выросли собственные средства банка, также после существенного ухудшения ситуации в экономике страны в 2014 году – валютном кризисе, в том числе в связи с введёнными санкциями и падением цен на основные экспортные товары, а также в связи с высокой закредитованностью населения, на конец то в 2015-2016 гг. показатели банка приходят в норму. Банк пересмотрел продуктовую линейку, закрыв убыточные продукты, реформатировав и сконцентрировавшись на прибыльных продуктах, положительный эффект.

Банк предпринимает активные действия по работе с просроченной задолженностью, как своими силами, так и тесно взаимодействуя с коллекторскими агентствами. По итогам работы данных служб Банк планирует снизить объем просроченной задолженности и повысить доходность кредитного портфеля. Несмотря на сложную экономическую ситуацию в стране, Банк намерен продолжать увеличивать количество клиентов с предоставлением им обширного спектра банковских услуг и высококлассного сервиса.

На основании данных таблицы 4 сформируем динамику ключевых показателей деятельности ПАО «БИНБАНК» и представим ее на рисунке 10.

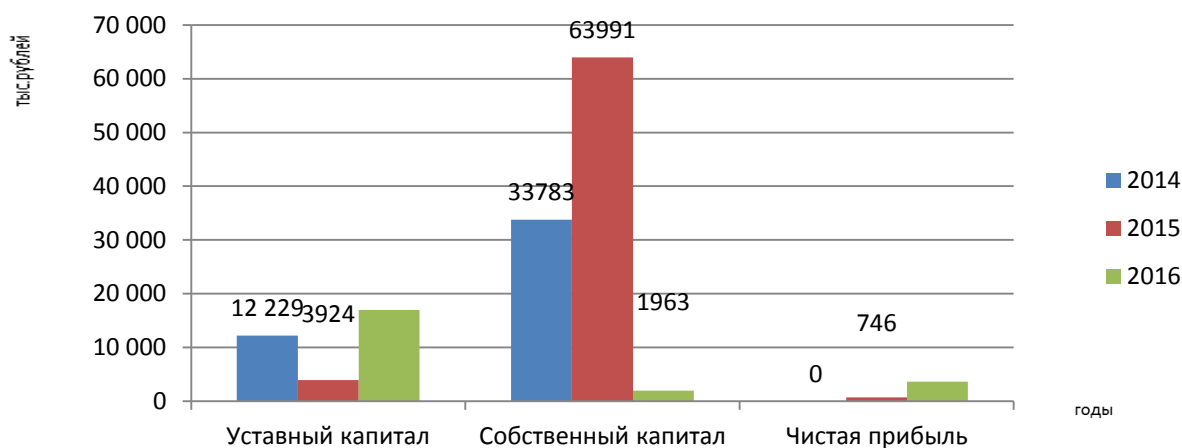


Рисунок 10 -Динамика ключевых показателей деятельности ПАО «БИН-БАНК» за 2014-2016 гг.

Так, уставный капитал банка увеличился в 2016 году по сравнению с 2015 годом на 13030 млн. руб., темп роста увеличился 54 %.

Собственные средства ПАО «БИНБАНК» увеличились в 2016 году по сравнению с 2015 годом на 1963 млн. руб.

Банка после налогообложения составил 3648 млн. руб.

Далее проведем анализ составляющих чистой прибыли банка на основании отчета о прибылях и убытках (приложение В), и методики ее формирования. Данные представим в виде таблицы 5.

Таблица 5 – Анализ отчета о финансовых результатах ПАО «Бинбанк» за 2014-2016 гг.

Наименование статьи	2014 г., млн. руб.	2015 г., млн. руб.	2016 г., млн. руб.	Абсолютное отклонение 2016 г. к 2014 г., млн. руб.	Относитель- ное отклоне- ние 2016 г. к 2014 г.,%
1	2	3	4	5	6
Процентные доходы	50555	33186	35500	-15055	70,22
Процентные расходы	54995	27232	26078	-28917	47,42
Чистые процентные доходы (отри- цательная процентная маржа)	-44387	5953	9422	53809	-21,23
Изменение резерва на возможные потери по ссудам	-7599	-8992	9277	16876	-122,08

## Продолжение таблицы 5

1	2	3	4	5	6
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	-12038	-3038	18699	30737	-155,33
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	1911	-926	1911	0	100,00
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	1220	-738	-232	-1452	-19,02
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения	0	-16	-0,81	-0,81	-
Чистые доходы от операций с иностранной валютой	3502	2262	9158	5656	261,51
Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	12635	4158	-8210	-20845	-64,98
Доходы от участия в капитале других юридических лиц	0,56	13	1,3	0,74	232,14
Комиссионные доходы	10212	5820	7166	-3046	70,17
Комиссионные расходы	9534	2217	2540	-6994	26,64
Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	-1543	-11211	7632	9175	-494,62
Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	0	0	-5,6	-5,6	-
Изменение резерва по прочим потерям	-232	-1011	-14137	-13905	6093,53
Прочие операционные доходы	4672	4475	1507	-3165	32,26
Чистые доходы (расходы)	17299	-2419	19889	2590	114,97
Операционные расходы	12929	26084	19710	6781	152,45
Прибыль до налогообложения	4370	-28514	178	-4192	4,07
Начисленные (уплаченные) налоги	1634	-1722	-3469	-5103	-212,30
Прибыль (убыток) за отчетный период	2736	-28307	3648	912	133,33

Анализируя данные таблицы, можем наблюдать рост прибыли за отчетный период. Размер чистой прибыли (убыток) в 2016 году составил -3648 млн. руб., темп увеличения составил 133,33 %. В 2015 году прибыль имела отрицательный результат, по сравнению с 2014 и 2016 году.

Наибольшее влияние на формирование финансового результата за 2016 год оказали такие банковские операции, как кредитование юридических и физических лиц, операции с ценными бумагами, операции на межбанковском рын-

ке, оказание услуг клиентам.

Финансовые результаты за 2016 год по основным видам совершаемых операций отражены в отчете о финансовых результатах.

По итогам 2016 года была допущена прибыль в размере 3648 млн. руб., что обусловлено, в первую очередь, смягчению политики кредитования и пересмотром критериев резервирования в условиях изменившейся макроэкономической ситуации.

### 2.3 Анализ применения нормативов в ПАО «Бинбанк»

Обязательные нормативы деятельности ПАО «Бинбанк» приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Обязательные нормативы деятельности ПАО «Бинбанк»

Показатель	Норматив	Коэффициент	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Норматив достаточности собственных средств капитала банка	Min 10 %	Н 1	11,390	13,03	13.860
Норматив мгновенной ликвидности банка	Min 15 %	Н 2	113,54	236,420	90,10
Норматив текущей ликвидности	Min 50 %	Н 3	114,820	354,08	137,72
Норматив долгосрочной ликвидности банка	Max 120 %	Н 4	103,940	26,39	8,79
Макс размер крупных кредитных рисков	Max 800 %	Н 7	312,86	263,69	162,7
Макс размер кредитов банковских гарантий и поручительств пред банками (акционерами)	Max 50 %	Н 9.1	0,600	1,190	0
Совокупная величина риска по инсайдерам банка	Max 3 %	Н 10.1	0,740	0,480	0,170
Норматив использования собственных средств банка для приобретения акции(долей) других юр. лиц	Max 25 %	Н 12	2,880	13,1	7,370

Анализ состояния капитала рассматривается во взаимосвязи с анализом показателя, характеризующего достаточность капитала (Н 1).

Коэффициент достаточности капитала (Н 1) обусловлен двумя его со-

ставляющими: объемом собственного капитала и суммой совокупного риска активов. Воздействие этих компонентов на рассматриваемый нормативный коэффициент противоположно: коэффициент достаточности капитала возрастает при росте объема собственного капитала и снижается при увеличении риска активов. Минимальное значение коэффициента составляет 10% на 2014г. – 11,39 %, на 2015 г. – 13,03 %, на 2016 г. – 13,860 %.

Анализ коэффициентов ликвидности начинается с показателя Н 2. Его уровень зависит от объема общей суммы ликвидных активов (денежные средства и активы до 30 дней) и суммы обязательств по счетам до востребования и на срок до 30 дней. Критериальный уровень – 15 % на 2014г. – 113,54 %, на 2015 г. – 236,42 %, на 2016 г. – 90,10 %.

Наряду с показателем текущей ликвидности (Н 3) в соответствии с Инструкцией ЦБ РФ № 1 вводится показатель мгновенной ликвидности банка (Н 3), определяемый в виде отношения высоколиквидных (денежные средства в наличной и безналичной форме) активов к быстро оборачиваемым депозитам до востребования. Минимально допустимое значение 50 % на 2014 г. – 114,82 %, 2015 г. – 354,08 %, 2016 г. – 137,72 %.

Долгосрочную ликвидность банка характеризует показатель Н 4. Он рассчитывается в виде отношения долгосрочных кредитов (сроком свыше одного года) к собственному капиталу и обязательствам банка сроком погашения свыше одного года. Максимальное значение установлено в пределах 120 %. По состоянию на 2014 г. – 103,94 %, 2015 г. – 26,39 %, 2016 г. – 8,79 %.

Одним из методов регулирования деятельности кредитных организаций, получившим развитие в последнее время является ограничение крупных по величине рисков<sup>12</sup>.

В этой связи в Инструкции ЦБ РФ № 1 предусмотрен ряд показателей (Н6, Н7, Н 9.1, Н 10.1), с помощью которых регулируются максимальные размеры осуществления кредитными организациями отдельных активных, пассивных, за балансовых операций.

---

<sup>12</sup>Петрушин Р.А. Риски. Теоретические аспекты. М., 2015. С. 54.

Коэффициент Н6 характеризует максимальный размер риска на одного заёмщика, а также группу экономически или юридически связанных между собой заёмщиков. Он рассчитывается в виде отношения совокупной суммы кредитов, выданных кредитной организацией одному заёмщику или группе связанных заёмщиков, а также гарантий, предоставленных одному заёмщику (группе связанных заёмщиков) к объёму собственных средств кредитной организации.

Коэффициент Н 7 ограничивает максимальный риск всех крупных кредитов. При этом крупным считается совокупная ссудная задолженность одного заёмщика или группы взаимосвязанных заёмщиков с учетом 50 % сумм за балансовых обязательств, превышающая 5 % собственного капитала кредитной организации.

Этот показатель определяется в виде отношения суммы всех крупных кредитов, находящихся в портфеле банка, к объёму его собственного капитала. Критериальный уровень составляет 800 %. Показатели банка составили на 2014г. – 312,86 %, 2015 г. – 263,69 %, 2016 г. – 162,7 %.

Коэффициенты Н 9.1 и Н 10.1 ограничивают максимальный размер кредитов, гарантий и поручительств, предоставляемых банком своим участникам (акционерам). Показатель Н 9.1 отражает максимальный риск на одного акционера (пайщика) банка показатель Н 10.1 - максимальный риск на своих инсайдеров, т.е. физических лиц, являющихся или акционерами (имеют более 5 % акций), или директорами и членами совета, членами кредитного комитета и т.д. и имеющих или имевших ранее отношение к вопросам выдачи кредитов.

Показатель Н 9.1 рассчитывается в виде отношения совокупной суммы требований банка в рублях и иностранной валюте (в том числе и за балансовых) в отношении одного акционера (пайщика) к собственному капиталу банка. Не может превышать: 50 %. Показатели банка составили на 2014г. – 0,600 %, 2015 г. – 1,190 %, 2016 г. – 0 %.

Показатель Н 10.1 определяется как отношение совокупной суммы требований (в том числе и за балансовых) кредитной организации в рублях и ино-

странной валюте в отношении одного инсайдера кредитной организации и связанных с ним лиц к собственному капиталу банка. Значение не может превышать: 3 %. По состоянию на 2014 г. – 0,9 %, 2015 г. – 0,93 %, 2016 г. – 1,0 %.

Показатель ограничивающий долю использования собственного капитала банка для приобретения долей (акций) других юридических лиц. Таким показателем является Н 12, рассчитываемый в виде отношения размера инвестируемых и собственных средств кредитной организации, который тоже находится в норме.

Таким образом, на основе приведенных данных, можно сделать вывод, что ни один показатель не превышает максимально/минимально допустимого значения. И, следовательно, есть основание полагать, что на сегодняшний день ПАО «Бинбанк», является финансово-устойчивым, и процветающим Банком.

### 3 ОЦЕНКА СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПАО «БИНБАНК» И ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

#### 3.1 Анализ дистанционного обслуживания в ПАО Бинбанк

К дистанционным канала обслуживания можно отнести:

- банкоматы и терминалы;
- мобильный банк;
- служба поддержки пользователей.

Дистанционные каналы обслуживания года все больше набирают оборот.

Проведя исследования в ПАО «Бинбанк» на основе клиентских данных, были выявлены следующие цифры, представленные в таблице 7.

Таблица 7 – Количество подключенных клиентов к системе Бинбанк – Онлайн, чел.

Год	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
2013	496	531	472	401
2014	744	605	417	503
2015	798	627	1240	1262

Таким образом, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет клиентскую базу за счет грамотного внедрения и развития дистанционного обслуживания.

Проведем анализ современного состояния ДБО в ПАО «Бинбанк». Для проведения анализа, мною используются данные, полученные в ходе прохождения преддипломной практики в Амурском отделении ПАО «Бинбанк».

Отдел представляет собой систему комплексной автоматизации современного многопрофильного и многофилиального банка. «Бинбанк» регулирует АБС, которая реализует современные банковские технологии в режиме реального времени.



Таблица 8 - Количество активных клиентов – пользователей ДБО ПАО «Бинбанк» за 2014-2016 гг., чел.

Вид системы ДБО	2014	2015	2016
Мобильный банк	142 874	200 383	249 339
Интернет-банк «Бинбанк»	88 378	176 920	229 077
Мобильное приложение «Бинанк»	19 178	46 353	78 115
Всего	250430	423656	556531

Вывод: количество активных клиентов – пользователей интернет-банк увеличилось на 88 542 чел. в 2014 году и на 52 157 чел. в 2016 году, что составило 100,19 % и 29,48 % соответственно. Такой резкий прирост пользователей за последние пару лет, характеризуется тем, что интернет- банк начал пользоваться большим доверием у клиентов. А так же с 2015 года произошло расширение функционала по выполняемым операциям, что позволяет держателям банковских карт ПАО «Бинбанк» управлять своими вкладами и картами, совершать переводы через интернет, без комиссии оплачивать мобильную связь. Пользователи имеют возможность самостоятельно регистрироваться в системе и выбирать логин и пароль для входа. Для оплаты услуг действуют пониженные комиссии, при открытии онлайн-вкладов – повышенные процентные ставки. При помощи интернет-банка можно оплачивать услуги ЖКХ, интернет, налоги (всего – более 60 тыс. поставщиков услуг).

Количество активных клиентов – пользователей Мобильного приложения «Бинбанк» увеличилось на 27 175 чел. в 2015 году и на 31 762 чел. в 2016 году, что составило 141,69 % и 68,52 % соответственно. Таким образом, мы видим, что все виды ДБО набирают популярность. Население стало более доверительно относиться к такому рода обслуживанию.

Таблица 9 – Операции, совершаемые через системы ДБО ПАО «Бинбанк» в 2014-2016 гг., тыс. шт.

Вид системы ДБО	2014	2015	2016
Интернет-банк «Бинбанк Онлайн»	7 519	9 282	10 753
Устройства самообслуживания (терминалы и банкоматы)	3 582	3 795	3 880
Мобильное приложение «Бинбанк Онлайн»	1 330	1 884	3 096
Автоплатеж	217	217 427	616
Всего	12 648	15 388	18 345

Количество операций через интернет-банк ПАО «Бинбанк» по увеличилось на 1736 тыс. шт. в 2015 году и на 1471 тыс. шт. в 2016 году, что составило 23,45 % и 15,85 % соответственно. Количество операций через устройства самообслуживания ПАО «Бинбанк» увеличилось на 213 тыс. шт. в 2015 году и на 85 тыс. шт. в 2016 году, что составило 5,95 % и 2,24 % соответственно. Количество операций через Мобильное приложение увеличилось на 554 тыс. шт. в 2015 году и на 1212 тыс. шт. в 2016 году, что составило 41,65 % и 64,33 % соответственно, а количество операций по АП увеличилось на 210 тыс. шт. в 2015 году и на 189 тыс. шт. в 2016 году, что составило 96,77 % и 44,26 % соответственно.

Благодаря развитию дистанционных каналов обслуживания, банк экономит огромную сумму денежных средств, поскольку территориальное расширение сети банков не может быть бесконечным. Для обеспечения и поддержания высокого уровня защиты клиентских данных в банке создана служба безопасности и служба внутреннего аудита. Система совершенна поскольку зарубежный опыт развития банковских услуг помог российским банкам применить его на практике с минимальными потерями. Отечественные пользователи первона-

начально отнеслись к данному новшеству с недоверием, ведь в РФ огромное количество интернет – мошенников.

«Дистанционно-банковское обслуживание должно быть оперативным, эффективным и безопасным»

Только за прошедший 2016 год было выявлено более 75 тыс. случаев интернет–краж. Большинство преступлений, а именно в 72 % случаев произошли из-за халатности самих владельцев, которые предавали свои логины и пароли от личных кабинетов третьим лицам, многие не обезопасили свой гаджет или ПК антивирусными программами.

Все же данное новшество приживается в России и имеет на данный момент огромное количество пользователей. Только за 2016 год было выявлено 65,74 % активных пользователей интернет-банкинга. Данная цифра может говорить нам, только о том, что большая часть сегмента рынка уходит на дистанционный канал обслуживания.

В качестве оценки качества клиентского обслуживания многие банки давно перешли на онлайн опрос. С октября 2015 года Бинбанк перешел на онлайн - опрос среди действующих клиентов банка. Система работает следующим образом: клиент оформляет банковский продукт и в течение 4-7 дней на адрес электронной почты приходит, уведомление с предложением пройти опрос.

Онлайн опрос проводится по 5-бальной шкале, где 5 – наивысший балл, а 1 – наименьший. Всех клиентов в ходе оформления анкеты банковского продукта уведомляют о проведение данного опроса, и только после согласия клиента вносят электронный адрес в программы.

Следует отметить, что использование опыта зарубежных стран, во многом позволит четко определить цели и скоординировать деятельность банка ПАО «Бинбанк», а также поможет создать одну из самых совершенных систем дистанционного банковского обслуживания в РФ. Проведем SWOT-анализ дистанционного банковского обслуживания в таблице 10.

Таблица 10 – SWOT-анализ дистанционного банковского обслуживания в ПАО «Бинбанк»

Сильные стороны:	Слабые стороны:
<ul style="list-style-type: none"> <li>– снижение затрат на обработку и хранение бумажной документации;</li> <li>– круглосуточный доступ;</li> <li>– отсутствие необходимости посещать отделения банка.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– система безопасности ДБО;</li> <li>– устаревшее оборудование и программное обеспечение.</li> </ul>
Возможности:	Угрозы:
<ul style="list-style-type: none"> <li>– совершенствование технологий;</li> <li>– сотрудничество с другими банками.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ужесточение требований ЦБ РФ</li> <li>– нестабильность на мировых финансовых рынках.</li> </ul>

Не стоит забывать, что существуют и минусы дистанционного банковского обслуживания в ПАО «Бинбанк». На наш взгляд, самый большой минус – система безопасности. На сегодняшний день происходит большое количество взломов аккаунтов, а также кража денежных средств с лицевых счетов клиентов. Несмотря на то, что коммерческие банки совершенствуют свою систему безопасности, все же находятся мошенники, которые способны взломать любую систему защиты.

Многие эксперты считают, что основным направлением в развитии дистанционного банковского обслуживания на современном этапе является:

- 1) смена call-центров на онлайн-чаты с консультантами банка в интерфейсе мобильного приложения;
- 2) банки добавляют возможности привязать к аккаунту в мобильном приложении карты других банков (данная функция пока реализована у 5 банков);
- 3) упрощенный интерфейс мобильных приложений, т.е. сложные коды операций, заменяются понятными формулировками;
- 4) использование смартфона, как средство оплаты банковских платежей с помощью NFC технологии.

На сегодняшний день пока данная функция работает у Сбербанка России, ПАО ВТБ24 и у Тинькофф Банка.

Резюмируя вышеизложенное можно сказать, что внедрение и развитие дистанционного банковского обслуживания в России является одним из основных способов повышения конкурентоспособности коммерческих банков на рынке банковских услуг, и как следствие, способны стать стимулом в дальнейшем развитии банковского сектора России.

### **3.2 Недостатки системы дистанционного банковского обслуживания**

Грамотно внедряя и развивая ДБО, ПАО «Бинбанк» повышает эффективность своей деятельности и расширяет свои возможности за счет продажи банковских продуктов и услуг, а также привлечения все большего количества клиентов. К сожалению, наряду с имеющимися многочисленными преимуществами применение ДБО в ПАО «Бинбанк» имеет и ряд недостатков. В различных банках Российской Федерации недостатки таких систем могут существенно отличаться. Зависит это от многочисленных факторов: стадии развития ДБО в банке, затрат, которые готов понести банк на внедрение такой системы и на дальнейшее ее обслуживание, наличия разного рода рисков и др. Все имеющиеся проблемы систем ДБО условно можно разделить на две группы:

- недостатки систем ДБО для ПАО «Бинбанк»;
- недостатки систем ДБО для клиентов ПАО «Бинбанк».

Стоит отметить, что в ПАО «Бинбанк» есть собственные команды разработчиков различных систем ДБО, включая различные мобильные приложения. ПАО «Бинбанк» не заинтересован в том, чтобы привлекать специалистов сторонних организаций для автоматизации своей деятельности.

К основным проблемам, с которыми сталкивается ПАО «Бинбанк» в области внедрения и организации систем ДБО являются:

- 1) недостаточная развитость законодательного регулирования в данной области деятельности банка;
- 2) затраты на создание, внедрение и обслуживание систем ДБО клиентов;

3) идентификация клиента при дистанционном выполнении им банковских операций;

4) проблемы технологического характера;

5) обналичивание денег мошенниками (для вывода денег могут использоваться счета подставных фирм либо дебетовые карты физических лиц. В случае небольших сумм (до 2 млн. руб.) чаще всего используются пластиковые карты физических лиц);

б) наличие рисков, связанных с ошибками в планировании расходов на внедрение и обслуживание систем ДБО, а также высоких рисков хакерских и мошеннических атак на системы ДБО, кража данных клиента через вредоносные программы.

Рассмотрим более подробно каждую из имеющихся проблем организации и управления системами ДБО в ПАО «Бинбанк».

Одной из главных проблем в области ДБО как в ПАО «Бинбанк», так и в других банках Российской Федерации является отсутствие законодательного регулирования данного вида деятельности.

Вопросы, которые возникают при реализации ДБО, и требуют правового урегулирования, касаются общих основ организации и функционирования платежных систем.

В Российской Федерации был принят ряд подзаконных нормативных актов.

1. Указание Банка России от 31.03.2008 года № 36-Т «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга».

2. Указание Банка России от 01.03.2004 года № 1390-У «О порядке информирования кредитными организациями Центрального банка Российской Федерации об использовании в своей деятельности интернет-технологий».

3. Указание Банка России от 10.03.2015 года № 3361-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 9.06.2012 года № 382-П «О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных

средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств»»).

В данном нормативном акте предполагается, что провести операции с незарегистрированных устройств: мобильного телефона, планшетного компьютера или персонального компьютера будет невозможно. Кроме этого, банки обязаны блокировать рассылку служебных SMS (одноразовых паролей и пр.) при смене клиентом SIM-карты. Также банк устанавливает максимальную сумму перевода клиента через ДБО за одну операцию или за определенный период времени (один день или один месяц).

В ПАО «Бинбанк» существуют лимиты операций, осуществляемых через системы ДБО ПАО «Бинбанк». Понятие «идентификатор» прописано в Положении Банка России от 9.06.2012 года № 382-П «О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты данной информации».

Согласно документу, идентификационной информацией, в зависимости от технической возможности, является IP- адрес, MAC-адрес, номер SIM-карты или иной идентификатор устройства

Не смотря на то, что законодательство постоянно развивается, а ЦБ РФ повышает контроль за данным видом деятельности требуется разработка концептуальной системы регулирования ДБО, так как к отношениям, возникающим в ДБО, положения Гражданского кодекса Российской Федерации применимы в ограниченной степени. Для развития НПС важное значение имеет правовое обеспечение платежных инноваций, появление которых вызвано технологическим развитием (электронные деньги, интернет-платежи, мобильные платежи), а также общих условий для всестороннего применения электронных средств платежа и электронной обработки платежной информации.

Высокие затраты на разработку, внедрение, эксплуатацию систем ДБО нельзя назвать проблемой. По нашему мнению, это скорее определенный недо-

статок данного вида деятельности, причем носящий краткосрочный характер. Ведь системы ДБО, и данная деятельность ПАО «Бинбанк» является передовой деятельностью на банковском рынке и приносит большую прибыль, а также многократно увеличивает клиентскую базу банка.

Поэтому можно сделать выводы, что любые финансовые вложения будут обоснованы, если, конечно, они будут целесообразными.

Общий недостаток систем ДБО, как для ПАО «Бинбанк», так и для клиентов банка, обусловлен самими особенностями такого обслуживания. Это подразумевает то, что банковские операции выполняются клиентом удаленно без непосредственного общения со специалистами банка. Именно поэтому возникает проблема точной идентификации клиента при пользовании им ДБУ.

В данном случае для банка нужны гарантии того, что удаленные операции осуществляет именно тот человек, которому банк предоставил на это право. Клиент в свою очередь должен быть уверен, что никто кроме него (с определенными целями или по ошибке) не сможет распоряжаться его счетами в банке.

Ведь если при использовании какой-либо из разнообразных услуг ДБО возможны несанкционированные действия с чьей-либо стороны, то такая услуга не будет востребована, несмотря на все её многочисленные преимущества.

Проблемы технологического характера активно проявляются в области ДБО в настоящее время, так как начался процесс радикального обновления систем Интернет-банкинга.

Разработчики перешли на новые технологические платформы, поменяли архитектуру решений. Меняется подход к созданию интерфейса. Проблемы технологического характера имеют несколько направлений. Так, считается, что расширение платежных возможностей для пользователей Бинбанк-онлайн путем добавления новых контрагентов в список возможных платежей достигло своего предела. Пользователи не всегда понимают, какие возможности платежей им предлагает данная система ДБО, глядя на длинный список ничего не значащих названий контрагентов.



Особенно заметной эта проблема стала при оплате государственных, муниципальных и коммунальных услуг, в которых название контрагентов, как правило, незнакомы пользователям.

Дальнейшее расширение платежного функционала возможно только путем перехода от функции «выбор контрагента» к функции «выбор услуги» с удобным нелинейным поиском услуг.

Проблему развития сервисов анализа и планирования личных расходов может решить персональный финансовый менеджер (PFM). Проблема распространения PFM при этом кроется не в инструменте, а в отсутствии культуры управления деньгами у населения.

Давняя проблема всех Интернет-банков – отсутствие удобных справок, гидов и руководств пользователя, контекстно встроенных в интерфейс Интернет-банка.

С увеличением функциональных возможностей ДБО эта проблема будет становиться все более актуальной. Преодоление этих ограничений и создание интерфейсов от потребностей пользователя, а не от возможностей платформ и удобства разработки – важное изменение идеологии, которое разворачивалось последние 2-3 года и продолжается в 2017 году.

В современном мире более половины всех преступлений в банковской сфере приходится на хакерские атаки и мошенничество в сфере ДБО. Банк, внедряя и предлагая системы ДБО для клиентов, приводит к тому, что создает условия, которые помогают мошенникам исполнять передачу похищенных денежных средств, и вычислить их в таких условиях становится гораздо труднее.

Кроме большого числа мошеннических действий и хакерских атак на системы ДБО, банки находятся под давлением законодательства.

Одно из указаний Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» состоит в том, что при любых случаях кражи денежных средств со счёта клиента, банк обязан возместить всю похищенную сумму.

Вследствие введения данного закона увеличилось количество исков о возврате средств со стороны клиентов банка, пострадавших от мошеннических операций в системах ДБО.

Недостатки систем ДБО для клиентов:

1) необходимость наличия специального устройства для возможности использования систем ДБО (персональный компьютер, ноутбук, мобильный телефон, планшетный компьютер), данные устройства являются достаточно дорогостоящими для определенных групп граждан Российской Федерации, поэтому клиентская база ПАО «Бинбанк» включает намного меньшее количество пользователей ДБО, как может быть в перспективе;

2) использование услуг ДБО является дополнительным фактором к появлению у пользователей зависимости от тех программно-технических и коммуникационных средств связи, которыми они пользуются, однако, указанное явление, по моему мнению является скорее особенностью услуг ДБО, чем их недостатком;

3) необходимость пользователей в обладании достаточным уровнем финансовой грамотности и уверенного пользования компьютером или другими устройствами, которые используются при получении ДБО;

4) наличие рисков, связанные с безопасностью совершения банковских операций в системе ДБО.

Данная проблема имеет собственное регулирование. Письмо Банка России от 24.03.2014 года № 49-Т «О рекомендациях по организации применения средств защиты от вредоносного кода при осуществлении банковской деятельности».

Данное письмо Банка России закрепляет определенные обязанности за банками: «регулярный контроль состава и целостности ПО автоматизированных систем, средств вычислительной техники, телекоммуникационного оборудования кредитной организации, а также выполнения правил его использования в части обеспечения защиты от вредоносного кода (ВК).

При внесении кредитной организацией изменений в состав и содержание требований по защите от ВК клиентских систем ДБО информировать клиентов об этом и вносить соответствующие изменения в ранее заключенные договоры и эксплуатационную документацию на системы ДБО».

Но несмотря на все существующие недостатки ПАО «Бинбанк» стремится активно развивать возможности уже внедренных им систем ДБО за счет максимального расширения списка компаний, в пользу которых можно произвести платежи.

Одним из главных условий этого является то, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями, то есть обеспечить клиенту максимальные удобства при совершении различных банковских операций с помощью систем ДБО. В итоге это приведет к сокращению времени клиента на любую операцию, необходимую провести в банке, выстоять очередь и потратить время.

На данный момент в других банках (Сбербанк, ВТБ-24) существует доступ к оплате поставщика услуг по штрих-коду через мобильное приложение. К сожалению, у ПАО «Бинбанк» эта функция еще отсутствует. Необходимо разработать и внедрить этот необходимый интерфейс.

Чтобы произвести платеж клиенту просто нужно выбрать поставщика, поддерживающего данную технологию, после чего на форме оплаты отобразится пункт «отсканировать штрих-код». После чего нужно просто навести камеру на штрих-код или QR-код, указанный в платежной квитанции, и отсканировать его.

Если штрих-код считан успешно, то все необходимые данные заполняются автоматически и отображаются на следующем экране.

Кроме того, в ПАО «Бинбанк» большим спросом пользуется интеграция систем ДБО с различными внешними по отношению к банку системами:

- социальными сетями;
- системами электронного документооборота;
- сервисами информирования о выставленных бюджетных и других обязательных государственных платежах.

Во-первых, это услуги PFM – инструменты управления и планирования финансов, предназначенные для представителей бизнеса: генеральных директоров, главных бухгалтеров и других управленцев. PFM предполагает анализ деятельности компании и представление результатов в наглядном графическом виде – например, в разрезах контрагентов, статей бюджета или каких-либо периодов. Это позволяет клиентам оперативно принимать более взвешенные решения по ведению бизнеса и контролю своих финансовых потоков. Например, клиенту может быть предложено планирование его пенсионных отчислений или отслеживание расходов во времени.

На данный момент услуги PFM предлагаются в ПАО «Бинбанк».

Во-вторых, это группа сервисов, связанная с мобильными технологиями. Сейчас перед ПАО «Бинбанк» стоит задача нарастить функциональность мобильных приложений до уровня Интернет-банкинга. Когда эта цель будет достигнута, главную роль будут играть сервисы платежей с помощью мобильного устройства, банковские приложения получить доступ к чипу NFC, с помощью которого сканируется информация и осуществляется платеж.

Таким образом, в скором времени, мобильные устройства смогут заменить банковские карты. Мобильный телефон будет все чаще использоваться не только как инструмент управления банковскими продуктами, но и как средство платежа за счет использования возможностей NFC и реализации других технологий, обеспечивающих идентификацию клиента и авторизацию транзакции, используя мобильные приложения в отсутствие физической карты. ПАО «Бинбанк» выведены около 50 % платежей из операционных касс в удаленные каналы самообслуживания - банкоматы, платежные терминалы и одну из систем ДБО – Интернет-банкинг, и уже ввел повышенные комиссии за оплату коммунальных услуг через операционистов.

Онлайн-вклады появились сравнительно недавно и сразу же оказались востребованными. Специально, чтобы заинтересовать клиента, банком предлагается на 0,85 выше процент, чем по обычным вкладам оформленным в банке.

Для того, чтобы открыть онлайн-вклад, нужно зарегистрироваться в Интернет-банке Бинбанк-онлайн. Затем нужно выбрать подходящий вам вид депозита, указать сумму, банковский счет, с которого вы намереваетесь ее перечислить, и срок, на который вы хотите вложить деньги. После этого необходимо подтвердить открытие такого вклада SMS- сообщением банку.

При досрочном закрытии онлайн-вкладов сроком до 6 месяцев (включительно) доход рассчитывается исходя из процентной ставки по вкладам «до востребования». Для онлайн-вкладов на срок свыше 6 месяцев проценты начисляются следующим образом: в течение первых 6 месяцев – исходя из ставки по вкладам «до востребования», по истечении 6 месяцев основного (продлонгированного) срока – исходя из  $2/3$  процентной ставки, установленной по данному виду вкладов.

Так же, как и обычные, онлайн-вклады застрахованы в АСВ, поэтому за сохранность средств можно не волноваться. Единственное, для чего вам придется посетить офис банка, где ведется счет, с которого списывались средства для открытия онлайн-вклада, – это его закрытие.

В целом, развитие ДБО до 2020 года определяют следующие тенденции:

- 1) демографические изменения, включая увеличение числа молодых потребителей на рынке и рост мобильности;
- 2) более активная роль правительства в регулировании финансового сектора, организации систем социальных гарантий и обеспечении или поощрении распространения дешевых банковских счетов и финансовой инфраструктуры;
- 3) развитие преступности, связанной с наличностью, будет содействовать развитию электронных платежей и испытанию системы управления рисками для поставщиков финансовых услуг, т.к. электронная преступность также развивается;
- 4) доступ в Интернет с помощью мобильных телефонов уменьшит стоимость финансовых операций и позволит новым игрокам предложить финансовые услуги.

Рассмотрев основные проблемы, возникающие в ДБО и перспективы его дальнейшего развития, в целом, можно утверждать, что развитие сервисов ДБО как в ПАО «Бинбанк», так и в целом в банковской системе Российской Федерации происходит быстро и успешно.

### **3.3 Рекомендации по совершенствованию дистанционного банковского**

В данном разделе также будут предложены некоторые пути по совершенствованию существующей системы ДБО в ПАО «Бинбанк», которые, на наш взгляд, помогут банку существенно увеличить клиентскую базу и повысить качество и безопасность оказываемых услуг.

К таким направлениям совершенствования можно отнести:

- использование стратегий многоканального обслуживания;
- увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов;
- повышение качества и безопасности ДБО;
- использование облачных технологий;
- расширение области сотрудничества банка с бюджетными организациями.

Рассмотрим данные мероприятия подробнее.

Под стратегией многоканального обслуживания подразумевается создание системы, позволяющей предложить клиенту стандарт или стратегию обслуживания при его обращении в ПАО «Бинбанк» по любому каналу, то есть в банке должна быть создана такая система, которая позволит предоставить одинаковый интерфейс и набор возможностей при работе с любым каналом доставки услуг.

Это создает дополнительное удобство для клиента, обеспечивает простоту использования систем, стимулирует клиента пользоваться большим числом дистанционных каналов и услуг, придает клиенту уверенность в правильности его действий и ускоряет обслуживание.

Пока что ПАО «Бинбанк» не удалось до конца модернизировать Мобильное приложение Бинбанк-Онлайн. Все также остаются недоступными некоторые услуги, которые клиент может выполнять в Бинбанк-Онлайн.

То, что на сегодняшний день в ПАО «Бинбанк» создана централизованная системы хранения информации о клиентах, может послужить первым шагом в реализации следующего направления деятельности в сфере предоставления ДБУ, а также поможет увеличить доступные виды услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов.

Первым на рынок предоставил централизованную систему хранения информации ПАО Сбербанк, теперь эта система позволила ПАО «Бинбанк» на рынке предоставить клиенту возможность работы со всеми его счетами в банке.

Главной целью реализации данного пункта стратегии является создание системы максимально комплексного ДБО клиентов.

Под расширением спектра дистанционных услуг понимается ряд действий, представленных ниже.

1. Модификация существующих информационных систем и банковских услуг с целью обеспечения доступа к ним по электронным каналам, то есть технологические и качественные параметры традиционных или базовых услуг необходимо изменять таким образом, чтобы обеспечить их внедрение в различные системы ДБО. Это может привести к общему расширению перечня разновидностей ДБО.

2. Оказание принципиально новых услуг, отличных от уже существующих. Их разработка и внедрение необходимо в связи с усилением конкуренции между банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями, развитием новых сегментов финансовых рынков, а также развитием информационных технологий и появлением новых технологических возможностей. Разработка таких услуг является главным залогом успеха банка на рынке ДБО.

3. Развитие вспомогательных услуг (консультационные услуги по использованию систем ДБО, службы сопровождения и помощи при возникновении проблемных ситуаций, работающие с использованием современных методов

коммуникации: чаты, форумы, обращения по электронной почте, телефону и т.п.).

Здесь стоит отметить, что некоторые запреты на уровне законодательства, а также развитость технологической инфраструктуры банковской системы, существенно ограничивают возможности банков по развитию доступных дистанционных услуг.

Повышенное внимание к качеству и безопасности ДБО и их безопасности в ПАО «Бинбанк» связано, прежде всего, с увеличением конкуренции между банками во всех сферах их деятельности, а также с необходимостью минимизации сопутствующих использованию дистанционных каналов репутационных, финансовых и прочих рисков.

При этом основными критериями качества так же, как и в общемировой практике, являются:

- доступность услуг;
- удобство интерфейсов и внешний вид устройств самообслуживания, информационные материалы и т.д.;
- уровень подготовки персонала сопровождения и его поведение;
- надежность обслуживания;
- отсутствие рисков.

Для обеспечения более высокого уровня безопасности информационных систем в банке на сегодняшний день создана служба внутреннего аудита информационных технологий, в задачи которой входит выявление существующих рисков согласно стандартам ISO, BSI, выработка рекомендаций по их устранению и контроль над выполнением указанных рекомендаций в полном объеме и в срок.

Например, для Бинбанк-Онлайн ПАО «Бинбанк» можно предложить определенную стратегию. Данная стратегия будет заключаться на условиях взаимовыгодного обмена между банком и учебными заведениями, с расчетом на молодежь, которая схватывает новую информацию быстрее престарелого населения и является будущим нашей страны. То есть их взаимовыгодное со-



трудничество. Распределение отделений банка в учебных корпусах и дополнительное установление банкоматов и терминалов самообслуживания.

Банку это позволит увеличить количество пользователей систем ДБО, и как следствие увеличить обороты по операциям оплаты образовательных услуг. Для ВУЗов это в свою очередь будет дополнительным бонусом, так как большинство студентов смогут вовремя вносить оплату за обучение, даже если они на тот момент будут находиться в другом регионе страны или вовсе за границей.

Данная стратегия используется в настоящее время другими банками, но не является активной. Расширение в данной области поможет банку расширить не только клиентскую базу, но и увеличить доверие молодого населения к системам ДБО.

Безопасность системы интернет-банкинга является ее недостатком.

Даже одноразовые пароли, при помощи которых происходит подтверждение транзакций, не обеспечивают полную безопасность при их осуществлении в ПАО «Бинбанк». Преследуя цель обеспечения полной безопасности интернет-банкинга компания SafeTouch произвела новый продукт, который мы рекомендуем банку.

SafeTouch – это приспособление, которое призвано отслеживать подписываемые договоры, все совершаемые платежи и прочие транзакции, и не позволить перейти деньгам клиента в руки мошенников. Данный инновационный продукт быстро приобрел популярность в банковской система. Благодаря тому, что клиент всегда видит реальные данные платежного поручения на дисплее прибора, все известные на сегодня атаки хакеров исключаются.

Еще одной фазой защиты является то, что присланный документ не будет подписан без разрешения пользователя на это действие. На приборе предусмотрены две опции: «отмена» и «разрешить». Кроме безопасности и удобства, еще одним плюсом системы SafeTouch является обеспечение максимальной совместимости.

Наибольшее количество пользователей в России на 1.01.2016 года имеет интернет-банк Сбербанк России (Сбербанк Онлайн): им пользуются более 28 млн. чел. (или 81,8 %) всех пользователей интернет-банкинга в России (рисунок 11).

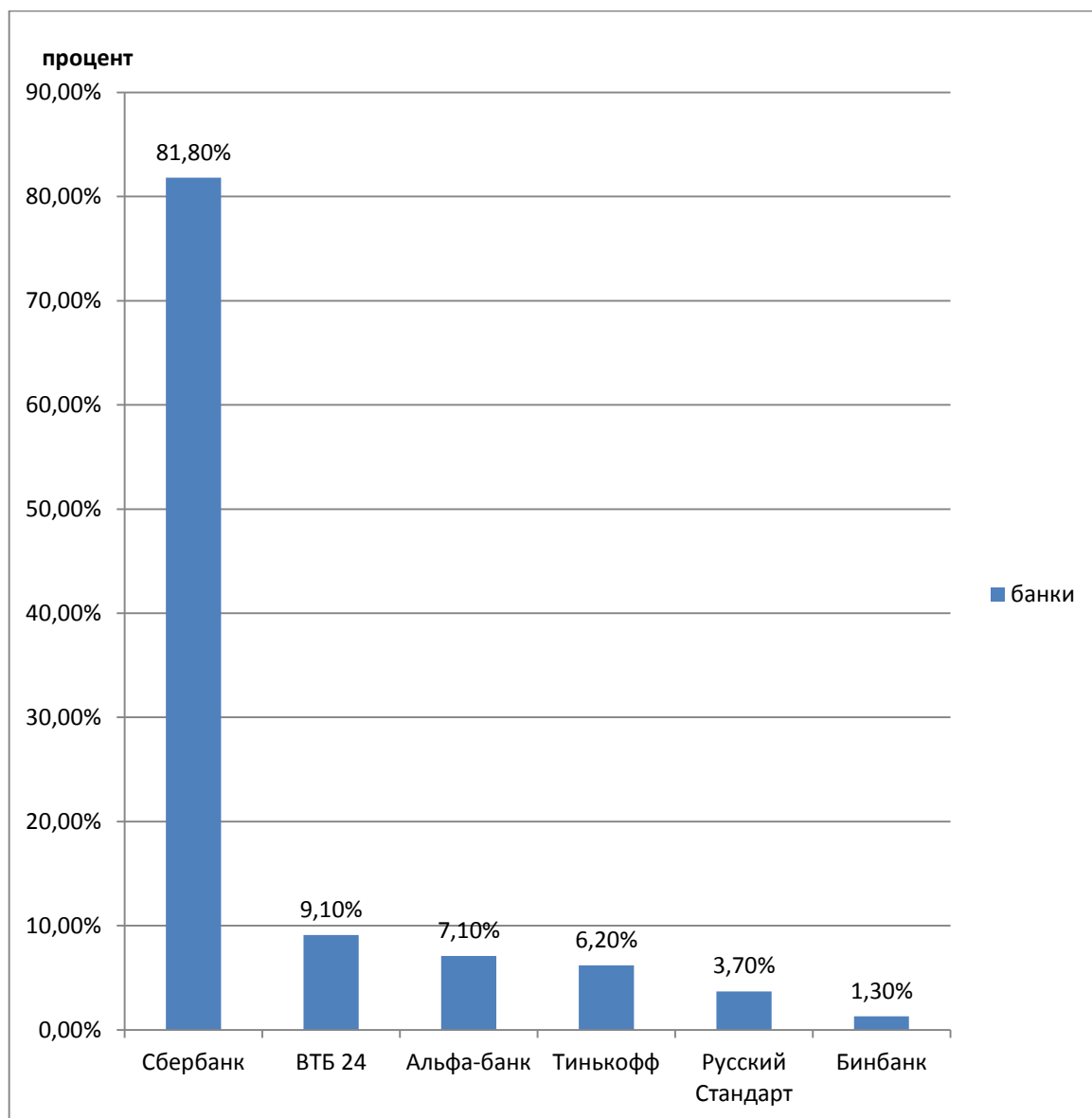


Рисунок 11 – Сравнение интернет-банков по количеству пользователей на начало 2016 г., %

Второе место занимает – ВТБ 24 (ВТБ 24 – Онлайн) – 9,1 %, третье место – Альфа Банк (Альфа-Клик) – 7,1 %.

Таблица 11 – Сравнение предоставленных услуг интернет-банкингов коммерческих банков России

Название банка	Система Интернет-банкинга	Возможности
Сбербанк	Сбербанк-Онлайн	<ul style="list-style-type: none"> <li>- просмотр выписок по счетам;</li> <li>- оформление депозита;</li> <li>- обмен валюты;</li> <li>- любые виды платежей;</li> <li>- пополнение мобильного телефона;</li> <li>- дополнительные услуги по платежным картам;</li> <li>- оплата ЖКХ;</li> <li>- обслуживание юридических лиц.</li> </ul>
Росбанк	Интернет банк - Росбанк	<ul style="list-style-type: none"> <li>- просмотр выписок по счетам;</li> <li>- любые виды платежей;</li> <li>- оплата ЖКХ</li> <li>- обмен валют.</li> </ul>
Проимвестбанк	Проимвестбанк-Онлайн	<ul style="list-style-type: none"> <li>- просмотр выписок по счетам;</li> <li>- оформление депозита;</li> <li>- обмен валют;</li> <li>- любые виды платежей</li> </ul>
ВТБ-24	ВТБ24-Онлайн	<ul style="list-style-type: none"> <li>- просмотр выписок по счетам;</li> <li>- оформление депозита;</li> <li>- обмен валют;</li> <li>- любые виды платежей</li> </ul>
Тинькофф-Банк	Тинькофф.ру	<ul style="list-style-type: none"> <li>- просмотр выписок по счетам;</li> <li>- оформление депозита;</li> <li>- обмен валюты;</li> <li>- любые виды платежей;</li> <li>- пополнение мобильного телефона;</li> <li>- дополнительные услуги по платежным картам</li> <li>- оплата ЖКХ</li> <li>- обслуживание юридических лиц.</li> </ul>
МТС банк	МТСБАННК-онлайн	<ul style="list-style-type: none"> <li>- просмотр выписок по счетам;</li> <li>- обмен валют</li> <li>- оплата ЖКХ.</li> </ul>
Бинбанк	Бинбанк-Онлайн	<ul style="list-style-type: none"> <li>- просмотр выписок по счетам;</li> <li>- оформление депозита;</li> <li>- обмен валют;</li> <li>- любые виды платежей</li> <li>- оплата ЖКХ</li> </ul>

На основании таблицы 11 наблюдаем, что только 2 банка предоставляют для юридических лиц услугу онлайн обслуживания для просмотра движения

средств по организации. Другие банки предоставляют только услугу – электронный ключ eToken (интернет-банкинг) и только на одном компьютере, где установлена программа для интернет-банкинга и просмотр движения денежных средств возможен только в ней. В Бинбанк корпоративные клиенты могут вести электронный документооборот с использованием электронной подписи, получить доступ к государственным и муниципальным услугам (сервисы ГИС ГМП, информация и оплата налогов, задолженностей и штрафов), сдавать отчеты в ФНС России, ПФР, Росстат, использовать электронную бухгалтерию, но только на одном компьютере без предоставления сведений о движении денежных средств.

Плюсы для юридических лиц: клиент может в любое время, находясь в любой точке страны, сможет запрашивать выписку, обороты по счетам, отсматривать любые поступления в организации, отслеживать всю работу бухгалтера. С помощью SMS-уведомлений, клиент может отслеживать ход исполнения документов без мониторинга статусов документов в системе; клиент может работать в системе 24 часа в сутки 365 дней в году.

Плюсы для банка: увеличится поток юридических лиц, которые будут обслуживаться в банке и приносить доход, за счет платы за обслуживание.

Рассчитаем экономический эффект от предложенного мероприятия:

Количество организаций (юридических лиц) и их территориально обособленных подразделений по Российской Федерации в 2016 году в разрезе видов экономической деятельности составили 84222 ед.

Предположим, что 0,5 % юридических лиц перейдут в ПАО «Бинбанк» после внедрения новой услуги.

$$84222 \times 0,5 \% = 4211 \text{ ед.}$$

Банк получит дополнительную прибыль от ежемесячного кассового обслуживания организаций, которая составляет в банке – 800 руб.

Единовременное поступление за открытие расчетного счета в ПАО «Бинбанк» - 2500 руб.

Посчитаем расходы банка на внедрение новой услуги.

На совершенствование по предоставлению новой услуги для юридических лиц посчитаем заработную плату программисту и внедрение новой системы.

Примерная заработная плата программиста 50000 руб. в месяц.

Для разработки возьмем 5 программистов.

$50000 \times 5 = 250000$  руб.

Для внедрения во все программы во всех офисах и филиалах банка выделим 2 млн. руб.

Расходы на рекламу составят:

$50 \times 13 \times 800 = 520000$  руб.,

где: 800 – цена 1 секунды эфирного времени;

13 – длительность рекламного ролика банка в секундах;

50 – количество показов рекламного ролика.

Определим средние расходы на оплату труда (1 специалиста одного такого обслуженного юридического лица получит 500 руб.):

$500 \times 4211 = 2105,5$  тыс. руб.

Решение проблем технического характера возможно на уровне территориального банка или центрального аппарата (установка более мощного сервера, вывод услуг в интернет-банк). Для этого потребуется ввод дополнительной штатной единицы – инженера в Отдел сопровождения программного обеспечения (ПО) управления информационных технологий, который будет посещать объекты, где расположены УС и проверять их работоспособность. Затраты на содержание дополнительной единицы составят приблизительно 33 500 рублей в месяц.

При этом банк получит следующие выгоды: повышение работоспособности УС, уменьшение простоев оборудования, увеличение количества транзакций на 10 %, получение дополнительных комиссионных доходов от проведения операций на УС.

Расходы:  $2105,5 + 520 + 250 + 2000 + 33,5 = 4909$  тыс. руб.

Доходы:

При открытии счета в валюте РФ ПАО «Бинбанк» и установки eToken на компьютер клиента с выездом специалиста - 2500 руб. – поступление единовременное.

Сбербанк России и Тинькофф банк за открытие счета и установку eToken на компьютер клиента с выездом специалист взимают – 3500 руб.

Ежемесячное ведение счета в валюте РФ в Сбербанк России – 1200 руб., Тинькофф банк – 1000 руб.

Ежемесячное ведение счета в валюте РФ, использующих систему ДБО – 800 руб.

В итоге  $2500 \times 4211 = 10527,5$  тыс. руб.

$4211 \times 800 = 3368,8$  тыс. руб. – доход банка ежемесячно.

Таблица 12 – Экономический эффект внедрения в систему Бинбанк-онлайн, обслуживание юридических лиц, тыс. руб.

Показатели	Сумма
Доходы от обслуживание юр. лиц в системе ДБО	10527,5
Расходы	4909
Прибыль	5618,5

В итоге банк получит единовременную прибыль – 5618 млн. руб., кроме этого каждый месяц за ежемесячное обслуживание счета прибыль банка будет составлять – 3368 тыс. руб.

Подводя итоги, следует отметить, что использование опыта других банков, в частности ПАО Сбербанк, Тинькофф банк и ВТБ-24, а также четко составленная и выверенная стратегия развития, направленная и скоординированная деятельность позволила ПАО «Бинбанк» внедрить на рынок одну из самых успешных систем ДБО на рынке Российской Федерации для своих пользователей. А дальнейшее следование заявленной стратегии и ее совершенствование будут способствовать укреплению данной позиции в будущем.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучив теоретические, методологические и правовые основы ДБО можно сделать вывод, что развитие такого рода деятельности является одним из самых перспективных направлений развития банковского сектора на современном этапе, а проведение анализа уровня развития ДБО на примере ПАО «Бинбанк» только подтвердило то, что данный вид обслуживания клиентов развивается очень быстрыми темпами. Банки стремятся постоянно совершенствовать свою деятельность в данной области, так как ДБО – это, в первую очередь, передовые технологии, которые дают банку возможность предоставлять своим клиентам обслуживание другого уровня, максимально удобное и без больших финансовых затрат.

Исследуя различные виды ДБО, были сделаны следующие выводы, что системы ДБО, через которые представляется доступ к банковским услугам, реализуются через предоставление этих услуг по запросу клиента без непосредственного взаимодействия с сотрудниками кредитной организации. Происходит это по различным каналам: с помощью персонального компьютера, имеющим выход в сеть Интернет (Интернет-банкинг), стационарного телефона (Телефонный банкинг), мобильного телефона и планшетного компьютера (Мобильный банкинг), а также банкоматов и терминалов самообслуживания. Уже появился определенный слой клиентов банков, для которых системы ДБО становятся все более привычными средствами связи с кредитными организациями. Как правило, это люди трудоспособного возраста, от 20 до 50 лет, сформировавшие положительное мнение об удобстве и безопасности мобильной и интернет-связи для проведения операций с собственными финансами.

Снижение тарифов российских операторов сотовой связи и снижение стоимости мобильных устройств связи, наравне с введением повременной оплаты за пользование стационарными телефонами, способствует стремительному распространению мобильных устройств среди населения Российской Федерации. В настоящее время число их владельцев превышает число владельцев

пластиковых карт и персональных компьютеров. А потому новой тенденцией розничного банковского обслуживания становится Мобильный банкинг.

Но наиболее динамично развивающимся современным каналом ДБО, действующим в режиме онлайн, является дистрибуция продуктов и услуг через глобальную сеть Интернет. Основное преимущество Интернет-банкинга состоит в удобстве, ведь дистанционно управлять своими счетами клиент может с обычного компьютера или ноутбука с выходом во всемирную сеть, не ограничивая себя ни территориально, ни во времени.

В структуре пассивов 317,4 % не кредитных организаций (548357 млн. руб. в 2016 году) и (2015г.: 100,97 % (172764 млн. руб.) приходится на средства физических лиц. Повышение объема вкладов населения – ожидаемый результат политики Банка по снижению процентных ставок по вкладам для приведения их среднему значению в отрасли, а также по причине охлаждения рынка потребительского кредитования и необходимости фондирования данных операций и присоединении МДМ банка.

В ПАО «Бинбанк» можем наблюдать увеличение средств кредитных организаций на 87187 млн. руб. в 2016 году. В балансе отсутствуют обязательства по текущему налогу на прибыль. Прочие обязательства выросли в 2016 году на 657 %, в 2015 году они упали. Произошедшее можно отнести к кризису 2014 года.

В 2016 году приток депозитного портфеля Банка составил 114226 млн. руб., что на 112767 млн. руб. выше прошлого года.

Средства, привлеченные в результате выпуска долговых обязательств, составляют в 2016 году 707 % (3800 млн. руб.), (2015г.: снизился на 133 млн. руб.

Количество активных клиентов – пользователей интернет-банк увеличилось на 88 542 чел. в 2014 году и на 52 157 чел. в 2016 году, что составило 100,19 % и 29,48 % соответственно. 59 Такой резкий прирост пользователей за последние пару лет, характеризуется тем, что интернет- банк начал пользоваться большим доверием у клиентов. А так же с 2015 года произошло расширение функционала по выполняемым операциям, что позволяет держателям банков-



ских карт ПАО «Бинбанк» управлять своими вкладами и картами, совершать переводы через интернет, без комиссии оплачивать мобильную связь. Пользователи имеют возможность самостоятельно регистрироваться в системе и выбирать логин и пароль для входа. Для оплаты услуг действуют пониженные комиссии, при открытии онлайн-вкладов – повышенные процентные ставки. При помощи интернет-банка можно оплачивать услуги ЖКХ, интернет, налоги (всего – более 60 тыс. поставщиков услуг).

Количество активных клиентов – пользователей Мобильного приложения «Бинбанк» увеличилось на 27 175 чел. в 2015 году и на 31 762 чел. в 2016 году, что составило 141,69 % и 68,52 % соответственно. Таким образом, мы видим, что все виды ДБО набирают популярность. Население стало более доверительно относиться к такому рода обслуживанию.

Количество операций через интернет-банк ПАО «Бинбанк» по увеличилось на 1736 тыс. шт. в 2015 году и на 1471 тыс. шт. в 2016 году, что составило 23,45 % и 15,85 % соответственно. Количество операций через устройства самообслуживания ПАО «Бинбанк» увеличилось на 213 тыс. шт. в 2015 году и на 85 тыс. шт. в 2016 году, что составило 5,95 % и 2,24 % соответственно. Количество операций через Мобильное приложение увеличилось на 554 тыс. шт. в 2015 году и на 1212 тыс. шт. в 2016 году, что составило 41,65 % и 64,33 % соответственно, а количество операций по АП увеличилось на 210 тыс. шт. в 2015 году и на 189 тыс. шт. в 2016 году, что составило 96,77 % и 44,26 % соответственно.

К основным проблемам, с которыми сталкивается ПАО «Бинбанк» в области внедрения и организации систем ДБО являются:

- 1) недостаточная развитость законодательного регулирования в данной области деятельности банка;
- 2) затраты на создание, внедрение и обслуживание систем ДБО клиентов;
- 3) идентификация клиента при дистанционном выполнении им банковских операций;
- 4) проблемы технологического характера;

5) Обналичка денег мошенниками. Для вывода денег могут использоваться счета подставных фирм либо дебетовые карты физических лиц. В случае небольших сумм (до 2 млн. руб.) чаще всего используются пластиковые карты физических лиц.

б) наличие рисков, связанных с ошибками в планировании расходов на внедрение и обслуживание систем ДБО, а также высоких рисков хакерских и мошеннических атак на системы ДБО, кража данных клиента через вредоносные программы.

К таким направлениям совершенствования можно отнести:

- использование стратегий многоканального обслуживания;
  - увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов;
  - повышение качества и безопасности ДБО;
  - использование облачных технологий;
  - расширение области сотрудничества банка с бюджетными организациями.
- Рассмотрим данные мероприятия подробнее.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Абашин, М.М. Дистанционное обслуживание / М.М. Абашин. - М.: Проспект, 2015. - 209 с.
- 2 Акодис, И.А. Финансовый анализ деятельности банка / И.А. Акодис. – М.: Юнита-дана, 2016. – 455 с.
- 3 Андреева, А.А. Банковское дело / А.А. Андреева, А.Г. Морозов. – СПб.: Питер, 2014. – 150 с.
- 4 Агаева, Л.К. Инвестиции как источник экономического роста / Л.К. Агаева // Научные исследования и образовательные практики в XXI веке: состояние и перспективы развития. - 2015. - № 4. – С. 159.
- 5 Алешкин, С. А. Системы дистанционного банковского обслуживания / С.А. Алешкин // Оборудование. Технологии и оборудование для магазинов. - 2015. - №4. - С. 12-16.
- 6 Бабичев, Ю.А. Банковское дело / Ю.А. Бабичев. – М.: Экономика, 2015. – 487 с.
- 7 Бобрик, М.М. Финансовая устойчивость коммерческого банка / М.М. Бобрик // Банковское дело. - 2016. - № 8. - С. 32-36.
- 8 Буйлов, М. Банковское дело / М. Буйлов // Коммерсант Деньги. - 2016. - № 14. – С. 60-61.
- 9 Богданова, С. Исследования рынка коммерческих банков в России / С. Богданова // Банковское дело. – 2015. - № 9.- С.13 – 16
- 10 Батаев, А. В. Анализ тенденций в банковском секторе России и мире / А.В. Батаев // Банки. - 2015. - № 5. - С. 327–336.
- 11 Батаев, А. В. Оценка безопасности дистанционного банковского обслуживания в России / А.В. Батаев // Молодой ученый. — 2017. — №10. — С. 195-198.
- 12 Бондалетов, В.В Государственные услуги: сущность и содержание основных понятий / В.В. Бондалетов // Сборник научных трудов кафедры госу-

дарственного, муниципального управления и социальной инженерии. - 2015. - № 5. - С. 40-47.

13 Витвицкая, Т.Р. Электронные деньги в России / Т.Р. Витвицкая // Экономика и жизнь. - 2016. - № 10. - С. 21-25.

14 Вахнюк, С. В. Перспективы дистанционного обслуживания клиентов в режиме реального времени для банков России / С.В. Вахнюк // Проблемы и перспективы развития банковской системы России. - 2013. - № 6. - С. 184-188.

15 Герасимович, А. М. Анализ дистанционного обслуживания клиентов в банковской деятельности / А.М. Герасимович. – М.: Атика, 2015. - 368 с.

16 Даданова, И. В. Автоматизированная обработка банковской информации / И.В. Даданова. – М. КноРус, 2014. – 176 с.

17 Дорофеев, В.Д. Стратегическое планирование коммерческого банка / В.Д. Дорофеев // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. - 2013. - № 2. - С. 164.

18 Даданова, И. В. Автоматизированная обработка банковской информации / И.В. Даданова. – М. КноРус, 2014. – 176 с.

19 Дьяченко, О. Дистанционно-банковское обслуживание должно быть оперативным, эффективным и безопасным / О. Дьяченко // Национальный Банковский Журнал. - 2015. - №4. - С.56.

20 Дьяченко, О. Российский рынок ДБО уверенно растет // Национальный банковский журнал / О. Дьяченко. - 2016. - № 9. - С.43.

21 Жукова, Е.Ф. Банки и банковские операции / Е.Ф. Жукова. - М.: ЮНИТИ, 2015. – 234 с.

22 Зайцев, И.И. Банковские электронные услуги / И.И. Зайцев. – М.: ЮНИТ, 2014. – 288 с.

23 Иванов, Н.В. Управление кредитным портфелем в коммерческом банке / Н.В. Иванов. - М.: БДЦ-Пресс, 2016. – 131 с.

24 Ивасенко, А.Г. Банки: учеб. пособие / А.Г. Ивасенко. - М.: Приор, 2013. – 101 с.

25 Иванов, Т.Р. Электронные деньги в России / Т.Р. Иванов // Экономика

и жизнь. - 2015. - №11. - С. 32.

26 Исаев, А.К. Новые банковские продукты / А.К. Исаев // Экономика. - 2014. - № 2. - С.10.

27 Ивлева, Г.И. Анализ рынка коммерческих банков России / Г.И. Ивлева, В.Н. Тишина // Молодой ученый. - 2013. - № 12. - С. 309.

28 Калашникова, Т.Ю. Финансовая устойчивость коммерческого банка / Т.Ю. Калашникова // Банковское дело. - 2015. - № 8. - С. 32.

29 Кувшинин, А.А. Банковское дело / А.А. Кувшинин // Коммерсант Деньги. - 2014. - № 11. – С. 34-36.

30 Клишевич, Н.Б. Финансы организаций: менеджмент и анализ: учеб. пособие / Н.Б. Клишевич. - М.: Кнорус, 2015. - 304 с.

31 Кроливецкая, Л.П. Банковское дело: кредитная деятельность коммерческих банков: учеб. пособие / Л.П. Кроливецкая, Е.В. Тихомирова. - М.: Кнорус, 2015. - 280 с.

32 Каширина, М.В. Дистанционное обслуживание: их достоинства и недостатки / М.В. Каширина // Вестник Самарского государственного университета. – 2015. – № 9. – С. 144.

33 Каширина, М.В. Управление депозитными операциями / М.В. Каширина // Роль финансов в решении социально-экономических проблем общества. - 2015. - № 5. - С. 467.

34 Каширина, М.В. Интернет-банкинг в России / М.В. Каширина // Роль финансов в решении социально-экономических проблем общества. - 2013. – № 2. – С. 85.

35 Карчева, И. Я. Подходы к оценке эффективности систем дистанционного банковского обслуживания / И.Я. Карчева // Экономический анализ. - 2014. - № 1. - С. 259.

36 Кузнецова, О. Б. Расчет экономической эффективности от внедрения ИТ-проектов / О.Б. Кузнецова // Экономика. – 2015. - № 9. - С. 31.

- 37 Камалова, Л.Р. Международные стандарты финансовой отчетности в российской экономике / Л.Р. Камаова // Экономическое развитие России: тенденции и перспективы. - 2015. - № 7. - С.117-120.
- 38 Калимуллина, Э.Р. Финансовые аспекты регулирования инвестиций в РФ / Э.Р. Калимуллина // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. - 2014. - № 11. - С.22.
- 39 Кабакова, Е.В. Дистанционное банковское обслуживание: проблемы и перспективы / Е.В. Кабакова // Формирование общекультурных и профессиональных компетенций финансиста. - 2014. - № 6. - С. 103–107.
- 40 Лаврушина, О.И. Банки и банковские операции / О.И. Лаврушина. - М.: КНОРУС, 2014. - 272 с.
- 41 Лыткина, А. Понятие и виды активных операций коммерческого банка / А. Лыткина // Банки. - 2015. - № 12. - С. 487.
- 42 Леонов, Р.А. Риски. Теоретические аспекты банковского дела / Р.А. Леонов. - М.: Альбина, 2013. – 327 с.
- 43 Лаврушин, О.И. Управление деятельностью коммерческого банка: учебник / О.И. Лаврушин. – М.: Юрист, 2016. – 452 с.
- 44 Мамаева, Д.С. Об анализе активов коммерческих банков / Д.С. Мамаева // Банковское дело. - 2015. - № 4. - С. 59-63.
- 45 Миндрова, З.М. Проблемы и перспективы развития дистанционного банкинга в России / З.М. Миндрова // Сети и бизнес. – № 3. – 2015. – С. 22–24.
- 46 Назаренко, В.А. Основные проблемы и пути совершенствования интернет-банкинга в России / В.А. Назаренко // Молодой ученый. - 2015. - № 8. - С. 587.
- 47 Нищенко, С.В. Дистанционное банковское обслуживание. Проблемы интернет-банкинга и пути их решения / С.В. Нищенко // Бизнес и проблемы долгосрочного устойчивого социально-экономического развития. - 2013. - № 7. - С. 194.
- 48 Савелко, Т. Теоретические аспекты рынка банковских услуг России / Т. Савелко // Экономика. - 2014. - № 8. - С. 27.

49 Степаненко, В. Дистанционные банковские услуги на российском рынке / В. Степаненко // Сети и бизнес. – 2015. - № 4. – С. 98.

50 Пшеничников, В.В. Современные тенденции развития услуг интернет-банкинга для физических лиц / В.В. Пшеничников // ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный аграрный университет имени императора Петра I». - 2014. - № 6. - С. 90.

51 Шерстянкина, А.А. Особенности развития интернет-маркетинга в России / А.А. Шерстянкина // Мир науки и новации. - 2015. - № 2. - С. 88.

52 Шефимов, О. Н. Дистанционное банковское обслуживание / О.Н. Шефимов // Бизнес и проблемы долгосрочного устойчивого социально-экономического развития. - 2013. - № 7. - С. 194.

53 Ягупова, Е.А. Зарубежный опыт организации операций банков с платежными картами / Е.А. Ягупова // Символ науки. - 2016. - № 12. - С. 282.

ПРИЛОЖЕНИЕ А  
Бухгалтерский баланс за 2016 год



Банковская отчетность

Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (филиала) по ОКАТО	регистрационный номер (периодический номер)
4520650000	09904994	323

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС  
(публикуемая форма)  
на 01.01.2017 года

Кредитной организации  
Публичное акционерное общество ВИНБАНК / ПАО ВИНБАНК  
Почтовый адрес: 115172, г. Москва, Котельническая наб., п.33, стр.1 3-6 этажи

Код формы по ОКУД 0409806  
Квартальный (Годовой)

тыс. руб.

Конкретные строки	Наименование статьи	Конкретные показатели	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
<b>I. АКТИВЫ</b>				
11	Денежные средства	13.1	20181697	16996939
12	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	13.1	29086256	18402296
12.1	Обязательства резервов	13.1	6293842	1515306
13	Средства в кредитных организациях	13.1	5182014	6012422
14	Финансовые активы, связанные по справедливой стоимости через прибыль или убыток	13.2, 3.3	2323406	3131403
15	Чистая осужденная задолженность	13.4	807029244	257866234
16	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые инструменты, измеряемые в номинале для продажи	13.5	153060781	49012904
16.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	13.6	35144835	31953373
17	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	13.7, 3.9	21692009	17593962
18	Требования по текущему налогу на прибыль	13.10	34995	89144
19	Отложенный налоговый актив	13.10	9243376	3403209
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	13.11	1664437	9102519
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		3837886	1137875
12	Прочие активы	13.12	18895143	4354794
13	Всего активов		1088021776	261178694
<b>II. ПАССИВЫ</b>				
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	13.13	43296248	0
15	Средства кредитных организаций	13.14	95495886	8229803
16	Средства клиентов, не включенные кредитными организациями	13.15	743382326	227895441
16.1	Вклады (средства) физических лиц в том числе индивидуальных предпринимателей	13.15	648435794	172764192
17	Финансовые обязательства, связанные по справедливой стоимости через прибыль или убыток		126703	1141595
18	Выпущенные долгосрочные обязательства	13.16	114326369	1459114
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		0	0
20	Отложенное налоговое обязательство		928478	0
21	Прочие обязательства	13.17	22897020	3461829
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с разницей во времени оформления векс		3605623	537182
23	Прочие обязательства		1024038453	251843846
<b>III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ</b>				
24	Средства акционеров (участников)	13.18, 5.1	18994681	3924379
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		4769	0
26	Земельный доход	15.1	25307249	25307240
27	Резервный фонд	15.1	4951103	274870
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных		41370	-481891

	Бумаги, внесенные в наличие для продажи, увеличенная на отложенное налоговое обязательство (уменьшенная на отложенный налоговый актив)			
29	Переведена основным средствам и нематериальным активам, увеличенная за отложенное налоговое обязательство	15.1	5651169	4485049
30	Переведена обязательности (гарантии) по выкупу долгосрочных контрактов		0	0
31	Переведена инструментам коллекциям		0	0
32	Денежные средства безвозвратного финансирования (вклады в учреждения)		0	0
33	Неразделенная прибыль (убыток) прошлых лет		1442160	2403229
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		3548308	-2830711
35	Нового источника обеспечения средств		43941212	29239628
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
36	Платежные обязательства кредитной организации		40260267	9563624
37	Выданные кредитной организацией поручения и поручительств		51477023	14544298
38	Условные обязательства некредитного характера		2088697	0

Председатель Правления



Винханов И. О.

Главный бухгалтер

Алметьев Ф. Р.

31.03.2017

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**  
**Бухгалтерский баланс за 2015 год**

Банковская отчетность		
Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45	117543549	2542

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС  
(публикуемая форма)  
на 01.01.2016 года

Кредитной организации  
Публичное Акционерное Общество БИЗБАНК/ ПАО БИЗБАНК  
Почтовый адрес: 109004, г. Москва, Известковый переулок, д.3.

Код формы по ОКУД 0409806  
Квартальная (Годовая)  
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер показателя	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
<b>I. АКТИВЫ</b>				
11	Денежные средства	13.1.8.7,10	13556878	9861576
12	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	18.7,10	26251560	12549291
12.1	Обязательные резервы	18.7	2511986	2194993
13	Средства в кредитных организациях	13.1.8.7,10	29807860	48005271
14	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	13.2.3.3,8.7	105440	5105293
15	Чистая ссудная задолженность	13.4.8.7,10	584567346	260907567
16	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, не обращающиеся в наличные для продажи	13.5.8.7,10	121236088	58764825
16.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	13.6	997570	447
17	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	18.7,10	0	0
18	Требования по текущему налогу на прибыль	18.7,10	891075	
19	Отложенный налоговый актив	14.3,10,8.7	0	341305
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	13.9,10,8.7	6456168	6038464
11	Прочие активы	18.7.3,10,10	7388514	5017241
12	Всего активов	18.7,10	784360929	406591035
<b>II. ПАССИВЫ</b>				
13	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	13.11,8.7,10	74819804	13827375
14	Средства кредитных организаций	13.12,8.7,10	123505237	72974032
15	Средства клиентов, за исключением кредитных организаций	13.13,8.7,10	415736242	269457268
15.1	Вклады (средства) физических лиц в том числе индивидуальных предпринимателей	13.13,8.7,10	293459406	171107511
16	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	23971
17	Выпущенные долговые обязательства	13.14,8.7,10	107762114	20701065
18	Обязательства по текущему налогу на прибыль	18.7,10	4505	0
19	Отложенное налоговое обязательство	18.7,10	972092	0
20	Прочие обязательства	13.15,8.7,10	26510430	6272277
21	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочие резервы на возможные потери и операции с резидентами офшорных зон	18.7,10	2267306	670547
22	Всего обязательств	18.7,10	750577730	384126535

III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ

123	Средства акционеров (участников)	13.16.5.1	12229701	9341619
124	Собственные акции (доли), приобретенные у акционеров (участников)		0	0
125	Дивидендный доход	15.1	11251523	8139659
126	Резервный фонд	18.1	5520712	4590712
127	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, инвестирован в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		2237489	-358274
128	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	15.1	1173	1322
129	Нерастроченная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		746063	0
130	Вынужденная прибыль (убыток) за отчетный период		2736539	159514
131	Всего источников собственных средств		33793199	22464496
IV. НЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
132	Балансовые обязательства кредитной организации	18.7	225892751	112407511
133	Облигации кредитной организации государственного и муниципального значения	18.7	8811123	11970823
134	Условные обязательства некредитного характера	18.7	0	0

Председатель Правления

Лукин А.А.

Заместитель Главы  
Начальник Управления  
бухгалтера Банка -

Гирянский М.А.

21.03.2016



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

Отчет о финансовых результатах за 2016 год



119	Прочие операционные доходы		1507847	4475123
120	Чистый доход (расход)		1988938	-2429459
121	Операционные расходы		19710294	24694693
122	Прибыль (убыток) до налогообложения		176754	-2851452
123	Возмещение (расход) по налогам	4.3	-3469604	-207040
124	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности		438288	-2459422
125	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-65930	-172250
126	Прибыль (убыток) за отчетный период		364038	-28307112

Раздел 2. О прочем совокупном доходе

тыс. руб.				
Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснений	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период		364038	-28307112
2	Прочий совокупный доход (убыток)		X	X
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		705587	0
3.1	изменение фонда пересечения основных средств		705587	0
3.2	изменение фонда пересечения обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными взносами		0	0
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		941023	0
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-135438	0
6	Создания, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-2071057	-481489
6.1	изменение фонда пересечения финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		-2071057	-481489
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-132171	0
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-1938866	-481489
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		-2074322	-481489
10	Финансовый результат за отчетный период		1574836	-28788601

Председатель Правления

Веханов М.О.

Главный бухгалтер

Асватянов Р.Р.



31.03.2017



ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Отчет о финансовых результатах за 2015 год

Базисная отчетность		
Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала) по ОККО	расчетный номер (территориальный номер)
145	117943949	2562

Отчет о финансовых результатах (публикуемая форма)

за 2015 год

Кредитной организации  
Публичное Акционерное Общество ИВЕНАНК/ ПАО ИВЕНАНК

Почтовый адрес: 105004, г. Москва, Кинешемский переулок, д. 3.

Код формы по ОФД 0409807  
Квартальный (Годовой)  
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснений	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
11	Процентные доходы, всего, в том числе:	110	58556906	22378391
11.1	от размещения средств в кредитных организациях		23697893	1456216
11.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		17467461	19322559
11.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		0	0
11.4	от векселей и ценные бумаги		8391620	1599526
12	Процентные расходы, всего, в том числе:	110	54995782	16331878
12.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		14181844	1064382
12.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями		32501746	14003732
12.3	по выданным долговым обязательствам		8332192	1268741
13	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	110	-6438796	604626
14	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также на заключенным процентным доходам, всего, в том числе:	110, 4.1	-7599854	-8191873
14.1	изменения резерва на возможные потери по выданным процентным доходам		-325144	-498602
15	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	110	-12938650	-2151447
16	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцененными по справедливой стоимости через прибыль или убыток	110	1911620	4800839
17	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, номинированное в валюте для продажи	110	1230748	2629231
18	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения	110	0	0
19	Чистые доходы от операций с иностранной валютой	110, 4.2	3092080	-1956164
20	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	110, 4.2	12632266	19523424
21	Доходы от участия в капитале других кредитных лиц	110	566	914
22	Комиссионные доходы	110	10212998	6921175
23	Комиссионные расходы	110	952455	791422
24	Изменения резерва на возможные потери по ценным бумагам, номинированное в валюте для продажи	110, 4.1	-1543445	-6100
25	Изменения резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	110	0	0
26	Изменения резерва по прочим потерям	110, 4.1	-2320391	-731843
27	Прочие операционные доходы	110	4672422	2065429
28	Чистые доходы (расходы)	110	17299789	12908554
29	Операционные расходы	110, 4.4	12929668	11778777
30	Прибыль (убыток) до налогообложения	110	4370121	1032777

121	Возмещение расходов по налогам	110		16341931	2732611
122	Прибыль (убыток) после налогообложения	110		27365381	1696141
123	Выплаты по прибыли после налогообложения, дивиденды, и том числе:			01	01
123.1	распределение между акционерами (участниками) и виде дивидендов			01	01
123.2	отчисления на формирование и пополнение резервного фонда			01	01
124	Начисленная прибыль (убыток) за отчетный период	110		27365381	1696141

Председатель Правления

Гусев А.А.

Заместитель Главного  
Казначейщика Управления

Григорьев М.А.

31.09.2016



## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Отчет о проверки ВКР на оригинальность